DÉCISIONS SUR LA LANGUE DU TRAVAIL

1991 - 1998

Gouvernement du Québec
Office de la langue française

21 FEV 2000
ASSEMBLÉE NATIONALE

NOTE

La forme masculine utilisée dans ce recueil désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

TABLE DES MATIÈRES

Décisions	Page
46-176-179 M[me] Chantal Bisson et M[me] France Langlais c. Office municipal d'habitation de Montréal	1
46-181 Syndicat des fonctionnaires municipaux de Saint-Laurent inc. c. Ville de Saint-Laurent	5
46-195 Syndicat national des employés du cégep de Rimouski c. Collège de Rimouski	16
46-200 Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau c. Commission scolaire Baldwin-Cartier	28
46-203 Syndicat des infirmières et infirmiers de l'Est du Québec c. Hôtel-Dieu de Gaspé	36
46-210 Syndicat des employés de l'Université de Montréal c. Université de Montréal	45
46-211 Syndicat des employés de l'Université de Montréal c. Université de Montréal	50
46-212 Syndicat des employés de l'Université de Montréal c. Université de Montréal	65
46-231 M[me] Nancy Chénier c. Camp spatial Canada	78

46-197 83
Syndicat des employés du Centre hospitalier de Granby
c.
Centre hospitalier de Granby

46-235 90
Louis Piché
c.
l'Office des personnes handicapées du Québec

46-247-265 94
Syndicat des employé(e)s du CSSMM (FAS-CSN)
c.
Centre jeunesse de Laval

46-249 105
Monsieur Serge Gauthier
c.
Société des casinos du Québec inc.

46-227-228-229-242-243-244-250-257-283 116
Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 2825)
c.
CLSC Saint-Michel

46-290 134
Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 2948)
c.
Hôpital chinois de Montréal

Dossiers 46-176
46-179

Étaient présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Gaston Dugas
Aimé Gagné

formant quorum.

M^me^ Chantal Bisson
c.
Office municipal d'habitation de Montréal
et
M^me^ France Langlais
c.
Office municipal d'habitation de Montréal

Le 13 décembre 1991

M^e^ Jean-René Ranger, pour l'employeur

DÉCISION

Il s'agit en l'espèce de deux plaintes contre le même employeur, l'Office municipal d'habitation de Montréal, portées respectivement le 30 novembre 1989 et le 27 décembre 1989 par M^me^ Chantal Bisson et par M^me^ France Langlais. L'audition des parties a eu lieu devant l'Office le 5 décembre 1991 et tant les plaignantes que l'employeur ont accepté que les deux affaires soient traitées simultanément. L'Office de la langue française est saisi de ces affaires en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. À ce propos on doit observer que ni l'une ni l'autre des deux plaignantes ne cite explicitement cette disposition de la *Charte de la langue française*; toutefois il s'agit dans les deux cas de plaintes portant sur des aspects linguistiques touchant l'accès à certains postes et à ce titre l'Office était justifié de convoquer les parties pour faire enquête sur la nature exacte des litiges opposant les plaignantes et leur employeur.

Dans sa lettre du 30 novembre 1989, M^me^ Chantal Bisson expose à l'Office qu'on lui a refusé une promotion après lui avoir fait subir une évaluation sommaire de ses aptitudes linguistiques en anglais, au moyen d'une simple entrevue avec un représentant de l'employeur. Dans une autre lettre, expédiée antérieurement à la Commission de protection de la langue française, elle explique qu'il lui fallait réussir l'examen oral en anglais avant de pouvoir se présenter à l'oral français. À ce stade elle avait déjà réussi l'écrit. À son avis, lors de l'examen oral anglais, elle a répondu convenablement aux questions, et elle ne s'explique pas son échec, d'autant que depuis deux ans, selon ses dires, elle a servi une clientèle composée pour moitié d'anglophones sans encourir de reproches.

L'Office constate que M^me^ Bisson ne conteste pas à proprement parler le bien-fondé de l'exigence linguistique pour accéder à une promotion, mais plutôt la manière dont on s'y est pris pour vérifier ses connaissances. De plus, elle juge inéquitable le fait que l'examen oral en anglais soit éliminatoire, sans possibilité de reprise, contrairement à la pratique antérieure. Le litige concerne ici les postes de commis principal (concours n° 159) et d'officier de location (concours n° 157). Dans les deux cas, l'avis de concours comporte la mention suivante :

> « Bonne connaissance (...) du français et de l'anglais parlé ».

La seconde plaignante, M^me^ France Langlais, a porté plainte à l'Office le 27 décembre 1989. Elle soutient également avoir travaillé auprès d'une clientèle tant anglophone que francophone, tout au moins depuis son entrée en fonctions comme commis II en novembre 1984. En 1989 elle s'inscrit à un concours (n° 154) de commis à la location; elle réussit l'examen écrit mais échoue à l'examen d'anglais oral, ce qui l'écarte de la troisième étape du processus de sélection. Elle conteste également la validité du mécanisme d'évaluation de ses connaissances linguistiques, alors que selon ses dires on lui a proposé de remplacer une employée pour une période de trois mois dans le secteur ouest de la ville, en milieu anglophone.

L'Office constate ici encore que la plaignante ne remet pas en cause, dans sa lettre, la nécessité de parler l'anglais pour s'acquitter des tâches en question. Elle affirme plutôt que l'employeur l'a soumise à une évaluation dénuée de la rigueur souhaitable et qu'elle parle suffisamment bien l'anglais pour accéder au poste de commis à la location. En réponse aux questions des membres de l'Office, elle a cependant précisé qu'elle n'acceptait pas que l'employeur impose l'exigence de l'anglais, au niveau moyen, pour les postes de commis à la location en milieu francophone.

En l'absence de tout représentant du syndicat, l'Office a dû s'en remettre à l'employeur pour s'informer des dispositions pertinentes de la convention collective. Celle-ci prévoit, aux articles 25.01 et 25.02, ce qui suit :

> « 25.01. Aucune personne salariée dont la langue maternelle est le français n'est tenue d'utiliser une autre langue pour fins de communication interne.
>
> 25.02. La personne salariée dont la langue maternelle est le français ne verra ses chances d'avancement diminuées du seul fait qu'il lui est impossible de s'exprimer dans une autre langue.

> Nonobstant ce qui précède, l'Office peut, avec l'accord écrit du Syndicat, exiger une connaissance suffisante de l'anglais pour l'obtention d'un poste. »

De plus, le syndicat et l'employeur ont signé le 28 avril 1988, pour les postes de commis à la location, d'officier de location, de commis principal et d'officier principal, une lettre d'entente où l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais parlé est acceptée pour l'accès à ces quatre fonctions. Cependant, l'employeur admet que ni la convention collective ni la lettre d'entente ne peuvent porter atteinte aux droits des salariés découlant de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Il n'en soutient pas moins que les plaintes portées par M^me^ Chantal Bisson et par M^me^ France Langlais n'ont pas trait à la question qui est du ressort de l'Office de la langue française en vertu de l'article 46, c'est-à-dire la nécessité de connaître l'anglais pour accéder aux fonctions visées par les avis de concours.

Sur ce point l'Office donne raison à l'employeur. L'article 46 ne contient aucune disposition permettant à l'Office de s'immiscer dans l'administration des concours de recrutement et particulièrement dans la vérification des aptitudes linguistiques des candidats, ce qui rend les deux plaintes juridiquement irrecevables. Toutefois l'employeur n'a pas contesté en cours d'audience les allégations selon lesquelles les deux plaignantes avaient eu à traiter en diverses circonstances avec des clientèles anglophones, sans faire face à des difficultés particulières, et l'Office se permet à cet égard de suggérer à l'employeur de bien s'assurer que l'évaluation linguistique des candidats et des candidates s'entoure de toutes les garanties de rigueur et d'objectivité souhaitables. De plus, ne serait-il pas possible que les personnes qui ont fait la preuve qu'elles sont capables de travailler en milieu anglophone soient tout simplement exemptées de l'examen d'anglais?

Il est vrai que M^me^ Langlais a voulu modifier séance tenante la portée de sa plainte initiale et remettre en cause la nécessité même de l'exigence linguistique de l'employeur eu égard à certains postes où le contact avec la clientèle anglophone est inexistant. Cependant, les dispositions de la convention collective sont ainsi conçues que l'ancienneté des employés joue le rôle de critère décisif dans la mutation d'un service à l'autre, et les aptitudes linguistiques des employés ne sont donc pas prises en compte. Par exemple, un commis à la location peut obtenir une mutation à quatre endroits différents, soit au module de gestion des baux, soit à l'une des trois divisions du module de la location. La répartition par secteurs géographiques qui existe dans deux de ces divisions (celles des demandes de logement et de la sélection des locataires) n'est qu'une modalité de l'organisation du travail et ne se transpose pas au niveau des catégories d'emploi.

Tout cela a malheureusement pour résultat de conduire à la généralisation de l'exigence du bilinguisme, alors que selon les chiffres mêmes four-

nis par l'employeur le nombre de locataires qui demandent de signer un bail en anglais ne dépasse pas 16 %, et que 17 % seulement des demandeurs de logement souhaitent recevoir leur correspondance en anglais. Il ne faut pas oublier que l'article 46, comme les autres dispositions du chapitre VI sur la langue du travail, est réputé faire partie intégrante de toute convention collective, et l'employeur doit prendre toutes les mesures permettant de concilier cet article avec les autres dispositions de la convention collective. Toutefois l'Office n'a pas le pouvoir de lui dicter ces mesures et encore moins de réaménager le contenu de la convention collective pour créer de nouvelles catégories d'emploi. En conclusion, même si l'avocat de l'employeur a affirmé que la convention collective et la lettre d'entente ne doivent pas porter atteinte aux droits des salariés, on se rend compte que le résultat est le même et que l'Office ne pourrait intervenir efficacement pour réduire les exigences linguistiques de l'employeur.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE

déclare irrecevables les plaintes soumises par M^me^ Chantal Bisson et par M^me^ France Langlais.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N^o^ 91-46-176-179-02 DU 13 DÉCEMBRE 1991.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. GASTON DUGAS

(S) M. AIMÉ GAGNÉ

Dossier 46-181

Étaient présents :

M. Jean-Claude Rondeau
M^me^ Alison d'Anglejan
M. Aimé Gagné

formant quorum.

Syndicat des fonctionnaires municipaux de Saint-Laurent inc.
c.
Ville de Saint-Laurent

Le 17 janvier 1992

M^e^ Serge Benoit, pour l'employeur
M^e^ Louis Morin, pour le requérant

DÉCISION

Le 9 mars 1990, le Syndicat des fonctionnaires municipaux de Saint-Laurent inc. demandait à l'Office de la langue française de trancher le litige qui l'oppose à la Ville de Saint-Laurent concernant deux postes de Secrétaire II à pourvoir, postes pour lesquels l'employeur exige la connaissance de la langue anglaise.

La requête du syndicat se fonde sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., chap. C-11), qui se lit comme suit :

> « Il est interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue. »
>
> « Il incombe à l'employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association de salariés intéressée ou, le cas échéant, à l'Office de la langue française que la connaissance de l'autre langue est nécessaire. L'Office de la langue française a compétence pour trancher le litige, le cas échéant. »

Dans sa requête, le syndicat allègue que le 23 février 1990, l'employeur a affiché un avis de concours afin de pourvoir deux postes de Secrétaire II : l'un au Service de l'ingénierie et de l'environnement, Division des permis, poste d'affectation numéro 249, et l'autre au Service des communications, Division de la direction, poste d'affectation numéro 185. Lorsqu'il

énonce les qualités exigées des candidats, l'employeur précise qu'il faut : « être bilingue ». Le syndicat a pris soin d'annexer à sa requête une copie de cet affichage, ce qui permet à l'Office de prendre connaissance des faits.

Les parties sont convoquées une première fois pour le 11 octobre 1990. Le 10 octobre, Me Louis Morin, après avoir obtenu l'aval de l'employeur, demande à l'Office de reporter l'audition des parties à une date ultérieure. Les parties sont alors convoquées pour le 11 avril 1991, mais le 2 avril 1991, l'Office doit annuler la séance faute de quorum. Finalement, l'audition des parties dans cette affaire a débuté le 5 septembre 1991, a été ajournée au début de l'après-midi pour être poursuivie le 7 novembre 1991.

Au moment de présenter sa preuve, Me Benoit a déposé plusieurs documents. Parmi ceux-ci on trouve les parties 1 et 2 du rapport publié par Statistique Canada au mois de janvier 1988 à la suite du recensement de 1986, concernant plus particulièrement la Ville de Saint-Laurent. On trouve aussi, en deux liasses, les rapports mensuels du Service des communications s'échelonnant du mois de septembre 1989 au mois de juillet 1991. Me Benoit a donné à l'Office quelques explications sur la teneur de ces documents.

Me Benoit note en passant que la Ville de Saint-Laurent possède un certificat de francisation qui lui a été délivré par l'Office, et que la langue de travail de cette municipalité est le français.

Les parties se sont entendues sur le fait que l'affichage du 23 février 1990 mentionne deux postes d'affectation de secrétaire II, qu'il s'agit de postes identiques mais rattachés à des services différents, l'un au Service de l'ingénierie et de l'environnement, Division des permis, et l'autre au Service des communications, Division de la direction. Le débat portera donc sur les fonctions de secrétaire II dans l'un et l'autre de ces postes d'affectation.

Me Benoit a d'abord fait témoigner M. Richard Pilon, directeur adjoint à la Division des permis du Service de l'ingénierie et de l'environnement. M. Pilon est au service de l'employeur depuis 27 ans. La Division des permis comprend elle-même la Division technique et la Division de l'inspection. Chacune de ces divisions est encadrée par un chef de division. Le travail à la Division technique consiste en grande partie à examiner et à corriger, au besoin, les plans qui sont soumis à la municipalité, et aussi à répondre aux demandes d'information sur la réglementation visant notamment le zonage et la construction. Cette Division dispose de trois examinateurs de plans, de trois secrétaires à temps plein et d'une surnuméraire. Le travail à la Division de l'inspection est réparti entre six inspecteurs à temps plein en plomberie, salubrité et construction, plus trois inspecteurs surnuméraires. Les postes de secrétaire à temps plein et de surnuméraire sont tous des postes de secrétaire II, dont la description de tâche est la même.

La tâche de l'inspecteur l'oblige à passer la plus grande partie de son temps à l'extérieur des locaux du service. Ainsi, un inspecteur est à son bureau de 8 h 30 à 9 h 30 le matin, de 13 h à 13 h 30 et finalement de 16 h jusqu'à la fermeture des bureaux à 16 h 30. Ce service délivre environ 4 000 permis et certificats de toute sorte par année. Parmi les secrétaires II, deux ont leur bureau à proximité du comptoir où se présente le public; ce sont elles qui accueillent les gens, qui répondent à leurs demandes de renseignements et qui remplissent les formulaires de demande de permis. À cet égard, elles sont en situation de premier contact avec le public.

M. Pilon explique à l'Office que pour obtenir un permis on doit nécessairement se présenter au comptoir en personne. Selon le genre de permis demandé, la secrétaire remplit le formulaire approprié. Elle y inscrit les coordonnées du demandeur, le lieu des travaux prévus et divers autres renseignements, ce qui semble assez simple. Elle s'assure que le dossier est complet, c'est-à-dire que toutes les pièces requises telles que copie du plan et certificat de localisation y soient annexées; elle achemine ensuite le dossier à la personne compétente pour étude. Par la suite, elle communique avec la personne qui a fait la demande, soit pour lui dire que le permis a été établi et lui demander de passer en prendre possession, soit pour lui dire pourquoi il ne l'a pas été.

La secrétaire répond aux demandes d'information qui ne présentent pas de difficultés particulières et dirige les autres demandes vers la personne-ressource du service approprié. La secrétaire qui répond à une personne qui s'exprime en anglais doit être en mesure de comprendre la nature de la demande et doit pouvoir y répondre adéquatement.

Selon M. Pilon, il y a affluence au comptoir; en outre, le service reçoit en moyenne 2 000 appels téléphoniques par semaine. Il a pris la peine de les dénombrer pendant une semaine pour arriver en fin de compte à 2 381 appels. Les appels sont automatiquement dirigés vers le bureau des inspecteurs lorsqu'ils sont présents. En leur absence, les secrétaires répondent aux demandes. Les appels que reçoit M. Pilon sont toujours filtrés par sa secrétaire. Il affirme que 30 % des appels téléphoniques du service proviennent de personnes qui s'expriment en anglais. Il s'occupe surtout des promoteurs immobiliers et des autres représentants d'entreprise, dont 50 % à 60 % s'adressent à lui en anglais.

Toujours selon M. Pilon, une bonne partie du travail de la secrétaire II est de répondre au téléphone et aux personnes qui se présentent au comptoir. Il ne précise pas, toutefois, quel pourcentage du temps de travail est alloué à ces tâches, mais il se contente d'affirmer que ce pourcentage est important. Il insiste sur le fait que toutes les secrétaires II doivent, de façon générale, répondre au téléphone et recevoir les personnes qui se présentent au comptoir. En ce qui concerne les appels téléphoniques, ce sont les secrétaires II qui en font la répartition entre les inspecteurs selon leur domaine

respectif de compétence, plomberie, salubrité, construction, ou les acheminent aux techniciens.

Le personnel de la Division des permis utilise le français comme langue de communication, sauf à la demande expresse d'un individu. Les communications avec les entreprises ne se font qu'en français. M. Pilon se dit incapable de quantifier le volume de demandes de communications en anglais.

Contre-interrogé par Me Louis Morin, M. Pilon précise que ce sont surtout les promoteurs immobiliers et les architectes qui s'adressent à lui en anglais. Il reconnaît aussi que les affaires que traite la Division des permis n'ont rien d'urgent, et que l'on peut attendre qu'un inspecteur ou un examinateur de plans soit de retour à son bureau pour s'en occuper. Il reconnaît, de plus, que les formulaires de demande de permis sont simples, faciles à remplir et ne présentent aucune difficulté particulière pour la secrétaire II. Pour ce qui est du service au comptoir, ce sont habituellement les deux mêmes secrétaires en fait, qui accueillent les gens. Cependant, toutes les secrétaires sont appelées à répondre au public, même si elles ont chacune un domaine de spécialité, notamment les demandes de permis de construire.

Fait à noter, M. Pilon ne sait pas, en ce qui concerne l'ensemble des appels téléphoniques reçus à la Division des permis, combien d'appels proviennent de personnes utilisant l'anglais. Quant au système téléphonique de la Ville de Saint-Laurent, on doit constater que les contribuables ont accès aux divers services par un numéro central unique et qu'ils sont ensuite dirigés vers le service demandé. Toutefois, on peut joindre un salarié directement si on connaît son poste téléphonique. En cas d'absence, l'appel est automatiquement transféré au bureau de la secrétaire.

En somme, l'employeur met l'accent sur la communication entre la secrétaire II et les gens qui se présentent au comptoir. Finalement, M. Pilon reconnaît que ce que l'on demande à la secrétaire II est relativement simple, et que dès qu'un appel semble quelque peu compliqué, elle le transfère immédiatement à un inspecteur ou à un technicien. Il termine en disant qu'il n'existe pas d'analyse fonctionnelle des tâches, et il ne peut dire combien de temps la secrétaire II passe à recevoir les gens au comptoir.

Me Benoit a ensuite fait témoigner Mme Nicole Juteau-Gaulin, qui occupe depuis deux ans et demi le poste de secrétaire II à la Division des permis, Section de la salubrité. Mme Juteau-Gaulin, employée permanente à temps plein, affirme qu'elle reçoit beaucoup d'appels téléphoniques, ce qui confirme les propos de M. Pilon. Comme les inspecteurs sont absents de leur bureau pendant une bonne partie de la journée, elle doit répondre aux demandes d'information dans la mesure du possible. Parfois, elle prend tout simplement en note le nom et le numéro de téléphone de son interlocuteur afin que l'inspecteur puisse le rappeler. Selon elle, que ce soit au téléphone ou au comptoir, il importe que l'on se comprenne bien.

M^me^ Juteau-Gaulin s'occupe surtout des personnes âgées. En général, au moins 50 % des appels téléphoniques qu'elle reçoit viennent de personnes qui s'expriment en anglais. Elle n'a toutefois jamais fait de compilation. Contre-interrogée par M^e^ Louis Morin, elle pense qu'il serait peu pratique de confier à une seule personne tout ce qui doit se faire en anglais. Elle insiste sur le fait qu'il y a beaucoup de va-et-vient dans son secteur et qu'il est essentiel que tous et chacun puissent s'occuper du comptoir et du téléphone.

M^e^ Benoit a ensuite fait témoigner M^me^ Micheline Schwalb, directrice du Service des communications. M^me^ Schwalb est au service de l'employeur depuis près de 28 ans et est responsable du Service des communications depuis sa création, en 1975. Ce service comprend les aspects information (documentation), publicité, relations publiques et information aux citoyens. Il reçoit en moyenne 6 300 visiteurs ou appels par année. Le Service des communications est composé de la responsable des requêtes et plaintes, de trois agents d'information, de la secrétaire de direction, d'une téléphoniste, d'une secrétaire II, c'est-à-dire M^me^ Burke, d'un directeur adjoint et de la directrice, M^me^ Schwalb. Les rapports mensuels couvrant la période de septembre 1989 à juillet 1991, tels qu'ils ont été déposés devant l'Office, témoignent de la variété des appels reçus à ce service. Selon les statistiques que M^me^ Schwalb a compilées sur une période de sept mois, 33 % des appels proviennent de personnes qui s'expriment en anglais.

M^me^ Schwalb explique que la Ville de Saint-Laurent cherche à décentraliser l'information en allant au-devant de la population. Le Service des communications est donc présent lors d'activités particulières. Pour l'année courante, le service a déjà participé et participera à de nombreuses activités. À titre d'exemple, elle signale que l'aéroport de Dorval célébrait dernièrement son 50^e^ anniversaire et que son service avait été invité à y tenir un stand d'information. À cette occasion, tout le personnel du service a été mis à contribution, y compris les deux secrétaires, et on s'attendait à ce qu'elles communiquent avec une certaine aisance avec les personnes qui s'exprimaient en anglais.

M^me^ Schwalb a insisté sur le fait que son service est celui qui donne de l'information. Cependant, les agents d'information ne répondent pas aux appels téléphoniques. Ils font de l'information par écrit, que ce soit au moyen de communiqués publiés dans les journaux locaux ou autrement. Ce sont les secrétaires qui répondent aux appels téléphoniques et qui répondent aux citoyens lorsqu'il s'agit d'une demande d'ordre général. Le bureau de la secrétaire II est situé face à l'entrée du Service des communications et elle est de ce fait, tout comme les secrétaires II de la Division des permis, en situation de premier contact avec le public. Sauf pour le remplacement de la standardiste selon les besoins, les tâches de la secrétaire II au Service des communications et à la Division des permis sont les mêmes.

Contre-interrogée par Me Morin, Mme Schwalb explique que la langue de travail pour ce qui concerne les tâches quotidiennes du service est le français. Cependant, lorsqu'une lettre doit être écrite en anglais, elle la rédige, et la secrétaire n'a qu'à la dactylographier. Elle ajoute, par ailleurs, que la personne qui est actuellement secrétaire de direction maîtrise bien la langue anglaise. Elle signale également que l'employeur lui a remboursé les frais d'un cours de traduction.

Au moment de commencer sa contre-preuve, Me Morin a déposé devant l'Office divers documents dont, entre autres, une copie d'un avis qui a été affiché pour le poste d'affectation numéro 97, correspondant à la fonction de secrétaire II, Division des permis. Ce poste a été pourvu en avril 1990 par une personne bilingue, selon les exigences de l'employeur. Me Morin a établi, comme nous le verrons plus loin, la pertinence du dépôt de cette pièce.

Me Morin a d'abord fait témoigner M. Jacques Ruest, le président du syndicat. M. Ruest est au service de l'employeur depuis 1965 et il occupe actuellement un poste de technicien en génie civil à la Division de l'environnement et de l'habitation, section de la construction, en génie municipal. Il prétend posséder une vaste expérience des rouages administratifs de la municipalité, et avoir une connaissance personnelle de tout ce qui se passe dans la fonction publique municipale.

M. Ruest fait remarquer à l'Office que la secrétaire II doit accomplir les tâches qui sont mentionnées dans la description, sans plus. Il prétend que l'employeur exige le bilinguisme des secrétaires II en sachant fort bien que leurs tâches usuelles ne justifient pas cette exigence. Selon lui, l'employeur se garde bien d'avouer que cette exigence lui permet de faire accomplir par la secrétaire II des tâches qui relèvent de descriptions d'emploi de fonctions supérieures : à titre d'exemple, il évoque le poste d'inspecteur de niveau de la classe VI, comparativement au poste de secrétaire de niveau de la classe II. Il accepte que la secrétaire II donne de l'information, mais il refuse que lors de l'affichage, l'employeur exige le bilinguisme au même titre que pour le poste d'inspecteur qui, lui, doit communiquer directement avec les citoyens. C'est donc l'inspecteur qui doit être bilingue et non pas la secrétaire II, qui pourrait toujours se débrouiller si on ne lui confiait pas des tâches qui relèvent plutôt d'une classe d'emploi supérieure. M. Ruest signale à l'Office que le syndicat a déposé plusieurs griefs à ce sujet devant le tribunal compétent.

Manifestement, les propos de M. Ruest portent essentiellement sur l'ensemble des services. Me Morin a beau insister sur le fait que M. Ruest possède une connaissance personnelle de tout ce qui se passe chez son employeur, vu le nombre de ses années de service et son poste privilégié de président du syndicat, le témoignage de M. Ruest ne porte pas directement sur l'objet du présent litige, c'est-à-dire sur le travail accompli par la secrétaire II.

M. Ruest a tenté de réajuster son tir en ciblant son témoignage sur le Service des permis dirigé par M. Pilon. M. Ruest ne travaille pas dans ce service, mais dans une autre division dont les locaux sont toutefois situés au même étage et donnent sur le même couloir. Hormis ce qui lui est rapporté par ses compagnons de travail et ce qu'il peut constater en déambulant dans les corridors, M. Ruest n'est pas présent sur les lieux et ne peut témoigner de ce qui s'y passe vraiment. Une connaissance approfondie de la définition de tâches ne peut pallier sa méconnaissance des faits.

M. Ruest a cité le cas de M^me^ Diane Burke qui aurait, il y a quelques années, demandé à l'employeur, mais sans succès, que son poste soit reconnu comme poste bilingue. L'employeur s'est opposé aux propos de M. Ruest, alléguant que celui-ci n'était pas le meilleur témoin dans les circonstances. Il semble que cette personne, à laquelle M. Ruest fait allusion, serait disposée à venir témoigner.

Les parties ont alors demandé que l'audience soit ajournée jusqu'au 7 novembre 1991, afin de permettre au syndicat de convoquer M^me^ Burke. À la reprise de l'audience, le 7 novembre 1991, M^e^ Morin a annoncé à l'Office qu'il présenterait deux témoins, M^me^ Burke ne témoignant qu'en deuxième lieu.

Son premier témoin, M^me^ Micheline Forest-Ledoux, travaille à la Ville de Saint-Laurent depuis le mois de janvier 1990 et occupe depuis septembre 1990 un poste de secrétaire II, fonction 63, poste d'affectation n° 97, à la Division des permis , Section de l'inspection. Comme il a été mentionné plus haut, M^e^ Morin a déjà déposé une copie de l'avis de poste vacant qui avait été affiché. Cet avis est en tous points identique à ceux correspondant aux postes 185 et 249, qui font l'objet du présent litige, et les tâches de M^me^ Forest-Ledoux sont aussi celles de la fonction n° 63. M^me^ Forest-Ledoux a expliqué à l'Office que son bureau est situé près des portes d'entrée du service et qu'elle répond aux personnes qui se présentent au comptoir. Elle est donc en situation de premier contact avec la clientèle.

Ses tâches consistent à accueillir les clients et à répondre à leurs demandes. Les gens se présentent à ce comptoir pour y demander des renseignements et surtout pour demander la délivrance d'un permis. Dans son témoignage, M. Pilon a déjà expliqué à l'Office le rôle précis de la secrétaire II et nous n'y reviendrons pas. M^me^ Forest-Ledoux précise cependant qu'elle dirige environ 80 % des demandes de renseignements - nous ne parlons pas ici de demandes de permis - vers d'autres personnes dans le service, et selon les circonstances, quelqu'un d'autre s'occupe immédiatement du contribuable. Il arrive qu'elle prenne un rendez-vous avec la personne-ressource et, lorsque ce n'est pas possible, elle suggérera de se présenter de nouveau à une heure plus propice. Selon M^me^ Forest-Ledoux, il y a autant de personnes qui s'adressent à elle en anglais qu'en français. Elle précise qu'elle aborde toujours les gens en français. Elle a pu constater que plusieurs personnes engagent alors la conversation en français, même si leur

accent lui permet de penser qu'elles font partie d'un groupe linguistique autre.

Selon les propos de M^me^ Forest-Ledoux, il est clair qu'elle ne peut se contenter de répondre par monosyllabes aux gens qui s'expriment en anglais, mais qu'elle engage avec eux une conversation dont le degré de complexité varie selon les circonstances.

L'employeur n'a pas contre-interrogé M^me^ Forest-Ledoux.

Le deuxième témoin du syndicat a été M^me^ Diane Burke. C'est elle qui n'avait pu témoigner lors de la séance du 5 septembre 1991. M^me^ Burke travaille pour la Ville de Saint-Laurent depuis plus de dix ans. Elle a commencé sa carrière au Service des communications et y est encore aujourd'hui. Elle a occupé diverses fonctions, dont celle de secrétaire II. Elle est bilingue. Cela explique pourquoi, avec le temps, l'employeur a eu recours de plus en plus fréquemment à ses services pour du travail de traduction de toute sorte. Finalement, M^me^ Burke, qui était alors secrétaire I, a demandé une réévaluation de son poste, ce qui lui a été refusé. Sur ces entrefaites, l'employeur a cessé de recourir aux services de M^me^ Burke pour le travail de traduction. Peu de temps après, l'employeur a confié ses travaux de traduction à une entreprise externe et a embauché une nouvelle personne à qui on a confié la responsabilité des requêtes et plaintes.

Pour ce qui est du travail quotidien de M^me^ Burke, ses propos recoupent ceux de M^me^ Schwalb et nous n'y reviendrons pas. Tout comme M^me^ Forest-Ledoux, dont nous avons parlé plus haut, M^me^ Burke a son bureau près de l'entrée du service et elle aussi est en situation de premier contact avec la clientèle. Quant aux appels téléphoniques, M^me^ Burke prend soin de préciser qu'elle n'est pas la seule à répondre au téléphone, la responsable des requêtes et plaintes en recevant une bonne partie ainsi que les autres personnes du service. En ce qui la concerne personnellement, la grande majorité des appels qu'elle reçoit proviennent de personnes s'exprimant en français.

Elle ajoute qu'elle répond toujours au téléphone en français et elle corrobore les dires de M^me^ Forest-Ledoux, dont nous avons parlé plus haut, à propos de personnes dont la langue ne semble pas être le français, mais qui engagent alors la conversation en français. Elle n'est pas en mesure de corroborer l'affirmation de M^me^ Schwalb voulant que 33 % des appels proviennent de personnes qui s'expriment en anglais. En ce qui la concerne, à peine 8 % des appels téléphoniques qu'elle reçoit proviennent de personnes qui s'expriment en anglais. Elle précise que le fait de répondre à des correspondants qui s'expriment en anglais ne met pas beaucoup à contribution ses connaissances de la langue anglaise; la conversation est toujours assez simple. Elle ajoute que parmi les gens auxquels elle répond au comptoir, un nombre infime de personnes s'expriment en anglais et que, là encore, la conversation est assez simple.

À l'intention de l'Office, M^me^ Burke a compilé quelques statistiques qui démontrent que le nombre d'appels de personnes s'exprimant en anglais est d'environ 20 %, ce qui correspond à peu près au pourcentage de la population de la Ville de Saint-Laurent dont la langue d'usage est l'anglais, selon le rapport publié par Statistique Canada mentionné plus haut.

S'ensuivit la plaidoirie des deux parties.

M^e^ Benoit a commencé sa plaidoirie en citant le préambule de la *Charte de la langue française* où il est dit que l'Assemblée nationale est résolue à faire du français la langue normale et habituelle du travail. S'appuyant sur le *Dictionnaire des relations du travail* de Gérard Dion pour définir la notion de langue du travail, il affirme que la *Charte de la langue française*, lorsqu'elle parle de langue du travail, parle de langue utilisée dans l'entreprise. Selon lui, cette notion de langue de travail ne recouvre pas le domaine des relations de l'entreprise avec sa clientèle. Celle-ci aurait toujours, selon lui, le droit d'être servie dans la langue de son choix. Il soutient que, selon la lecture qu'il a faite des décisions de l'Office dans le passé, celui-ci s'est engagé sur cette voie et a reconnu qu'un anglophone a le droit d'être servi en anglais.

C'est à tort qu'on donnerait une telle interprétation aux décisions de l'Office. Le préambule de la *Charte de la langue française*, tout en reconnaissant un principe d'ouverture à l'égard de la communauté québécoise d'expression anglaise et des minorités ethniques, n'a pas pour effet de créer des droits généraux à des services en anglais. Ainsi, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q. ch. S-5, art. 5.1) prévoit expressément le droit de toute personne d'expression anglaise « de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources des établissements qui dispensent ces services, dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 18.0.1. ». Selon les règles normales d'interprétation, la présence de cette disposition indique que lorsque le législateur n'a pas expressément créé un droit à des services en anglais, ce droit n'existe pas.

Il est vrai que dans le passé plusieurs décisions de l'Office ont reconnu la possibilité pour un employeur d'imposer la connaissance d'une langue autre lorsqu'il a été capable d'en démontrer la nécessité en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Et il est vrai également que la langue de la clientèle est un facteur à considérer dans cette preuve faite par l'employeur.

M^e^ Benoit a insisté sur le fait que la langue de travail à la Ville de Saint-Laurent est le français, mais que la Ville a le droit de communiquer en français et en anglais avec sa population, si on prend en considération la composition pluriethnique de cette population.

Comme nous le disions plus haut, l'Office a déjà accepté cette argumentation mais il ne suit pas Me Benoit lorsqu'il prétend en faire le fondement d'un « droit de communiquer de façon bilingue ». Nulle part il n'est fait mention d'un tel droit dans la *Charte de la langue française*. Ce n'est pas de la légitimité des objectifs poursuivis, mais de la nécessité des exigences linguistiques imposées pour les atteindre que l'Office est juge en vertu de l'article 46.

Me Benoit a résumé les témoignages dont nous faisons état plus haut et, malgré une certaine divergence sur les faits entre ces témoignages, il a conclu qu'en présence d'une clientèle anglophone relativement importante, l'exigence linguistique de l'employeur est justifiée.

Pour sa part, Me Morin a évoqué le témoignage de M. Pilon; nous y reviendrons plus loin. Pour ce qui est des secrétaires II, il soutient que les témoignages démontrent que dans les faits, elles ne s'occupent des gens que le temps de les diriger vers une personne-ressource. Il se peut qu'occasionnellement, elles donnent un renseignement à une personne, si ce n'est pas compliqué. En somme, le peu d'anglais qu'elles utilisent alors ne fait pas d'elles des personnes bilingues et ne justifie aucunement pareille exigence. Selon Me Morin, l'employeur n'a pas fait la preuve que la connaissance de l'anglais nécessaire dépassait celle que des études de niveau secondaire permettent d'acquérir. Me Morin a aussi laissé entendre que l'employeur s'attend à ce que tous et chacun puissent répondre au téléphone ou accueillir les gens au comptoir en anglais et il n'a pas cherché à réorganiser le travail pour éviter pareille généralisation du bilinguisme. Me Morin prétend que l'employeur cherche à imposer des exigences linguistiques uniformes pour l'ensemble des secrétaires II ou même pour l'ensemble des salariés des services visés, alors que cet employeur pourrait déterminer la proportion pour laquelle ces exigences sont justifiées en fonction de la population anglophone ou allophone à desservir. Quoiqu'il en soit, l'Office reconnaît qu'il ne lui appartient pas de dire à l'employeur comment organiser le travail de ses salariés.

L'Office a pris note de la déclaration de l'employeur selon laquelle tout se passe en français à la Ville de Saint-Laurent, alors que ce n'est qu'en réponse aux contribuables anglophones que la langue anglaise est utilisée. L'Office est d'accord avec cette pratique.

Le syndicat a prétendu que les échanges avec un contribuable anglophone sont réduits à leur plus simple expression, ce qui ne correspond pas tout à fait à ce qui se dégage des témoignages. Mme Forest-Ledoux, secrétaire II et témoin du syndicat, a bien dit qu'elle ne pouvait se contenter de répondre à la clientèle anglophone par monosyllabes. Elle fait plus qu'orienter la personne; souvent, elle engage un dialogue avec elle. Cela oblige l'Office à conclure qu'une secrétaire unilingue francophone ne serait pas en mesure de répondre à un client anglophone.

L'Office ne retient pas l'argument de Me Morin selon lequel les besoins linguistiques étant extrêmement réduits, on ne peut alors parler de bilinguisme. L'Office ne peut se permettre d'évaluer le niveau d'anglais nécessaire pour l'accomplissement de la tâche, sa compétence étant restreinte aux conditions d'accès à un poste et ne concernant jamais les habiletés linguistiques des personnes intéressées.

Pour ce qui est de la proportion de la clientèle anglophone, l'Office reconnaît que les témoignages ne concordent pas et que les chiffres sont approximatifs. Toutefois, l'Office peut en déduire que dans ces services, la proportion de la clientèle anglophone est à tout le moins de 20 % et peut même atteindre 50 % dans le groupe des personnes âgées et qu'il existe une clientèle anglophone à desservir. Devant ces faits, l'Office se doit de conclure que pour accomplir correctement ses tâches vis-à-vis de la clientèle de personnes qui s'expriment en anglais, la secrétaire II doit dialoguer avec cette clientèle, ce qui l'oblige donc à connaître la langue anglaise.

Avant de terminer, l'Office note que l'employeur n'a fait état de ses exigences linguistiques pour les postes dont il est question plus haut, que lors de l'affichage de l'avis de concours. Cette façon de procéder qui a de quoi nous étonner n'est certes pas propice au dialogue entre l'employeur et le syndicat. Toutefois, ceci semble être le résultat d'une situation bien particulière qui pourrait s'expliquer en regard de la politique de l'employeur de n'avoir aucune exigence linguistique pour les postes à moins de circonstances exceptionnelles, contrairement à ce qu'affirmait Me Morin. En définitive, il n'appartient pas à l'Office de juger l'employeur sur ses méthodes; la seule question à trancher au sens de l'article 46 est celle de savoir si la connaissance de l'anglais est nécessaire pour accomplir la tâche de secrétaire II pour les postes en question.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
DÉCIDE QUE :

l'exigence, par la Ville de Saint-Laurent, de la connaissance de la langue anglaise pour l'accès au poste de secrétaire II au Service de l'ingénierie et de l'environnement, Division des permis, poste d'affectation n° 249, et au Service des communications, Division de la direction, poste d'affectation n° 185, est justifiée.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
À SA SÉANCE N° 91-46-181-03 DU 17 JANVIER 1992.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) Mme ALISON D'ANGLEJAN

(S) M. AIMÉ GAGNÉ

Dossier 46-195

Sont présents :

M. Jean-Claude Rondeau
M^me^ Alison d'Anglejan
M. Aimé Gagné

formant quorum.

Syndicat national des employés du cégep de Rimouski
c.
Collège de Rimouski

Le 27 novembre 1992

M^e^ Nicole Tremblay, avocate du Contentieux de la Fédération des cégeps, représente l'employeur.
M^e^ Robert Barbeau, conseiller syndical de la Fédération des employés de service public, représente le requérant.

DÉCISION

Le 11 juin 1991, le Syndicat national des employés du cégep de Rimouski demandait à l'Office de la langue française de trancher le litige qui l'oppose au collège de Rimouski concernant un poste d'agent de bureau, classe principale, aux Services administratifs (achats), pour lequel l'employeur exige la connaissance de la langue anglaise.

La requête du syndicat se fonde sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., chap. C-11), qui se lit comme suit :

> « Il est interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue.
>
> Il incombe à l'employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association de salariés intéressée ou, le cas échéant, à l'Office de la langue française que la connaissance de l'autre langue est nécessaire. L'Office de la langue française a compétence pour trancher le litige, le cas échéant. »

Les parties sont convoquées une première fois pour le 5 juin 1992. Le 19 mai 1992, M^e^ Tremblay demande à l'Office de reporter l'audition des parties à une date ultérieure. Le même jour, M. Claude Beaupré, conseiller

syndical, s'objecte à cette demande, mais, dans une lettre du 26 mai 1992, il accepte que l'audition soit reportée au 18 septembre 1992, l'employeur étant aussi d'accord pour procéder à cette date.

L'audition des parties dans cette affaire a donc eu lieu le 18 septembre 1992.

Les deux parties ont fait entendre des témoins.

M[e] Tremblay a présenté une requête en irrecevabilité et une objection préliminaire pour demander à l'Office de ne pas aller plus loin dans ce dossier, pour la raison que le salarié et le syndicat ne sont pas des personnes intéressées au sens de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. M[e] Tremblay allègue que l'employeur n'a pas refusé l'accès au poste en question au salarié qui s'était plaint des exigences linguistiques particulières attachées à ce poste. Ce salarié occupe effectivement le poste actuellement. Elle prétend que pour avoir intérêt à exercer le recours prévu à l'article 46 de la *Charte de la langue française*, il doit y avoir eu refus d'accès par l'employeur, ce qui n'est pas le cas. Pour étayer son argumentation, M[e] Tremblay se reporte aux règles de pratique adoptées il y a quelques années par l'Office. Elle prétend que le libellé de ces règles restreint l'exercice du recours au cas bien précis de refus d'accès.

L'Office se doit de faire remarquer à M[e] Tremblay que les règles de pratique auxquelles elle fait référence ont été abrogées le 2 août 1985 et remplacées par le document intitulé « Ouverture d'un dossier et déroulement d'une audition en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française* ». Ce document ainsi que l'ensemble des décisions rendues par l'Office en vertu de l'article 46 accompagnent toujours la lettre expédiée à l'employeur pour l'informer de la requête du plaignant. L'Office fait remarquer à M[e] Tremblay qu'en adoptant à l'époque ces règles de pratique, il n'avait pas eu la prétention pour autant d'interpréter la règle de droit. L'Office a finalement abrogé ces règles de pratique afin de simplifier la gestion des dossiers et l'exercice des droits prévus à l'article 46 de la *Charte de la langue française*.

Dans des décisions rendues le 22 mars 1983 dans l'affaire *M[me] Alice Desabrais et le Syndicat des employés de bureau de la Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal c. Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal (CTCUM)* (dossier 46-041) et dans l'affaire *M[me] Danielle Robinson et le Syndicat des employés de bureau de la Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal c. Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal (CTCUM)* (dossier 46-044), l'Office constatait ce qui suit :

> « depuis le dépôt de sa plainte le salarié avait effectivement accédé au poste en question et décide néanmoins que le salarié n'a pas perdu

BIBLIOTHÈQUE 21 FEV 2000 ASSEMBLÉE NATIONALE

> intérêt à porter plainte du seul fait qu'il a dû momentanément se plier aux exigences de son employeur et ce, dans le seul but de conserver ses acquis ou de ne pas laisser se perdre certains avantages reliés à ce poste. »

L'Office maintient donc que la règle de droit veut que, dès qu'il y a exigence par un employeur pour l'accès à un emploi ou à un poste de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, le recours prévu est ouvert.

Pour ces motifs, l'Office rejette la requête en irrecevabilité de Me Tremblay.

L'Office a entendu les parties quant au fond.

L'employeur a d'abord fait témoigner M. Gilles Bellavance, directeur du Service des ressources humaines. M. Bellavance a expliqué à l'Office que son service est chargé de répondre aux besoins tant du collège de Rimouski que de l'Institut maritime du Québec, qui est une de ses composantes. Le collège de Rimouski emploie au total environ 700 personnes, dont environ 580 au collège même et les autres, soit environ 120, à l'Institut maritime du Québec. La grande majorité de ces personnes sont des enseignants à temps plein ainsi que des professionnels, membres du personnel de soutien, cadres, chargés de cours et personnes non syndiquées. Même si le poste dont il est question ne relève pas directement de l'Institut maritime du Québec, M. Bellavance a voulu tracer un portrait le plus fidèle possible de cet institut afin que l'Office ait une bonne connaissance de la situation.

L'Institut maritime du Québec est une école nationale dont la vocation déborde de beaucoup les frontières du Québec. Cette école offre des cours dans les centres d'éducation des adultes de Québec, Montréal et Saint-Romuald. La clientèle est composée d'anglophones dans une proportion de 40 %. Pour leur part, les étudiants de l'école doivent, à l'intérieur de leur programme, faire des stages en mer, ce qui amène l'école à conclure des ententes avec des compagnies maritimes partout dans le monde.

M. Bellavance mentionne que le poste en cause est le seul, au collège de Rimouski, pour lequel l'employeur a une exigence linguistique particulière. Ce poste d'agent de bureau, au Service des achats, qui correspond un poste d'acheteur, existe depuis octobre 1984. À cette époque, le poste était occupé par un « régisseur » des approvisionnements appartenant au personnel de gestion. Lorsque cette personne, qui était bilingue, a pris sa retraite, l'employeur a transformé ce poste en un poste syndiqué faisant partie du personnel de soutien.

L'employeur avait alors affiché un avis de concours tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du collège. Dans cet avis de concours, on constate que les

compétences requises quant à la scolarité et l'expérience sont généralement celles que l'on retrouvait dans l'ancien plan de classification. Toutefois l'employeur avait introduit une exigence spécifique de nature linguistique, qui n'existait pas auparavant, savoir une « connaissance d'usage de la langue anglaise ». Le poste a été comblé par un candidat de l'extérieur du collège, les candidats à l'intérieur ayant tous été écartés vu leur connaissance insuffisante de la langue anglaise. À cette époque le syndicat n'a pas contesté les décisions de l'employeur. M. Jean-Marie D'Amour avait alors été embauché et est demeuré en poste jusqu'à son déplacement en 1991.

Selon les documents déposés au dossier, il appert que le 31 mai 1991 l'employeur avisait le titulaire du poste d'agent de bureau, classe I, au Service des ressources didactiques, M. Ghislain Lepage, que son poste était aboli pour la prochaine année scolaire. L'employeur annexait à cette lettre un relevé des postes pour lesquels M. Lepage pourrait exercer son droit de supplantation conformément à la convention collective.

Le 6 juin 1991, M. Lepage avise l'employeur qu'il a choisi d'exercer son droit de supplantation pour le poste d'agent de bureau, classe principale, aux Services administratifs (achats). Dans sa lettre, il mentionne ce qui suit :

> « J'ai travaillé depuis plus de vingt ans dans le domaine des achats aux Services des acquisitions. Le poste le plus similaire dans le domaine des achats est celui d'agent de bureau, classe principale, au Service des achats. La différence entre ces deux postes réside seulement dans le matériel acheté. Le suivi des achats reste le même principe pour les deux postes : par téléphone ou par écrit; en anglais ou en français selon le cas. »

On doit noter que pour exercer son droit de supplantation en promotion, comme c'était le cas ici, M. Lepage devait démontrer qu'il possédait les compétences minimales prévues par le plan de classification et fondées sur les exigences du poste. On voit donc que ce n'est pas seulement une question d'ancienneté. C'est ainsi que le 6 juin 1991, l'employeur avisait M. Lepage qu'il devait lui démontrer qu'il possédait de façon satisfaisante une connaissance d'usage de la langue anglaise, une des compétences requises pour occuper le poste.

Dans une lettre du 10 juin 1991, M. Lepage dit ne pas comprendre cette exigence de l'employeur, alors qu'il occupe depuis vingt ans un poste d'acheteur et qu'il a toujours su bien faire son travail même lorsque son travail exigeait qu'il s'exprime en anglais. Il ajoute ce qui suit :

> « Je précise cependant que je suis très favorable à suivre des cours de perfectionnement de langue seconde. Je considère que dans tout travail, être plus qualifié que la demande est un atout important; le travail n'en devient que plus aisé par la suite. »

Malgré tout, l'employeur a tenu à faire évaluer les connaissances de M. Lepage en langue anglaise. Cette évaluation a eu lieu avec l'assentiment du syndicat, qui a délégué un observateur au moment de la tenue du test. Dans une lettre du 16 juin 1991, l'employeur avise M. Lepage que ses connaissances en langue anglaise ont été jugées satisfaisantes et qu'il devient titulaire du poste d'agent de bureau, classe principale, au Services administratifs (achats).

Le plaignant n'a pas contre-interrogé M. Bellavance.

L'employeur a ensuite fait témoigner M. Serge Lévesque, responsable du Service des achats. M. Lévesque occupe la fonction de responsable du Service des achats depuis 1980. Le personnel du Service des achats compte six postes : un poste d'acheteur, c'est-à-dire le poste dont il est actuellement question, deux postes de secrétaires, deux postes de magasiniers, un poste de camionneur et enfin son propre poste.

M. Lévesque a déposé la description d'emploi d'agent de bureau, classe principale, au Service des achats de la Direction des ressources matérielles et financières. On peut y lire que « sous l'autorité du régisseur des approvisionnements, le titulaire de ce poste a comme principale responsabilité d'obtenir les confirmations de prix pour les différents biens et services réquisitionnés (sic) par les unités administratives de l'organisation afin d'acquérir les articles demandés, au meilleur prix et dans des délais raisonnables. »

La première responsabilité de l'agent de bureau consiste à identifier les sources d'approvisionnement, à analyser les demandes d'achat et à communiquer avec les fournisseurs. Ce travail occupe de 60 % à 65 % de son temps. Lorsque l'acquisition représente une dépense importante, l'acheteur procède par appels d'offres auprès des fournisseurs. Dans les autres cas, il négocie avec les fournisseurs directement par téléphone ou par télécopieur, pour obtenir les meilleurs prix.

Parfois la négociation d'un prix est relativement complexe et suppose, selon le cas, une certaine connaissance de la langue anglaise. En effet, des professeurs au Département de chimie ou de génie mécanique ou des professeurs de l'Institut maritime vont souvent demander des produits annoncés dans des revues américaines. L'acheteur doit donc contacter ces fournisseurs étrangers. L'essentiel de la tâche de l'acheteur est donc de négocier des prix avec des fournisseurs.

M. Lévesque a déposé une compilation des statistiques d'approvisionnement du collège pour les périodes du 1er juillet 1990 au 30 juin 1991 et du 1er juillet 1991 au 30 juin 1992. Cette compilation distingue trois types de renseignements, à savoir le nombre de fournisseurs, le nombre de commandes et le montant des achats. Le nombre de fournisseurs se monte à 867 pour la période de 1990-1991 et 1 067 pour la période 1991-1992. Pour la première période, 14 % des fournisseurs, soit 121, sont situés à l'extérieur du Québec et pour la deuxième période 17 %, soit 180. Le nombre de commandes se monte à 2 837 pour la période 1990-1991 et 3 442 pour la période de 1991-1992. Pour la première période, 9 % des commandes, soit 256, ont été passées à l'extérieur du Québec et pour la deuxième période 10 %, soit 328.

Le montant des achats totalise 2 952 716 $ pour la période 1990-1991 et 3 429 948 $ pour la période 1991-1992. Pour la première période, 11 % du montant représente des achats faits hors du Québec, soit 337 029 $ et pour la deuxième période 6 %, soit 221 685 $.

La majorité des fournisseurs de l'extérieur du Québec est établi soit en Ontario, soit aux États-Unis. Quelques-uns seulement ont leur siège en Europe. Il précise que l'on ne doit pas conclure que les fournisseurs hors du Québec sont tous unilingues anglais. Ainsi, quelques fournisseurs qui ont un établissement à la ville d'Ottawa emploient du personnel qui s'exprime en français.

M. Lévesque a ensuite déposé une compilation des appels interurbains effectués du poste téléphonique 2136, qui est celui de l'acheteur, entre le 1er juillet 1991 et le 30 juin 1992. Au total, 1 014 appels interurbains ont été effectués, dont 12 %, soit 124, hors du Québec. Cette compilation ne tient pas compte des appels interurbains effectués directement sur les lignes 1-800. Il ne peut évaluer exactement le nombre de tous ces appels. Selon M. D'Amour, le nombre d'appels interurbains provenant de l'extérieur du Québec serait quelque peu inférieur à ceux qui sont effectués par l'acheteur hors du Québec.

M. Lévesque affirme que les personnes qui ont occupé le poste d'acheteur ont toujours été des personnes ayant une connaissance minimale de la langue anglaise. Toutefois, il se souvient qu'entre 1989 et 1991, M. D'Amour, alors titulaire du poste d'acheteur, a été affecté à d'autres tâches. La personne qui le remplaçait n'avait aucune connaissance de la langue anglaise, mais alors c'est M. D'Amour qui consacrait une partie de son temps au Service des achats afin d'effectuer ou recevoir les appels dont l'interlocuteur était anglophone.

M. Lévesque note en passant que même si, dans le service, quelqu'un d'autre que l'acheteur possédait une bonne connaissance de la langue anglaise, il ne lui appartiendrait pas, selon la convention collective, de prendre la place de l'acheteur pour communiquer avec un fournisseur

anglophone. M. Lévesque termine son témoignage en affirmant que l'organisation des tâches à l'intérieur du service ne permet pas que le travail qui doit être exécuté en anglais soit pris en charge par d'autres salariés. De toute façon, la tâche qui consiste à négocier le prix d'un bien ou d'un service représente le principal travail de l'acheteur et personne d'autre ne peut vraiment s'en charger.

Par la suite, M. Lévesque explique qu'il s'occupe personnellement des achats dans les dossiers d'investissements et en aménagements, soit les dossiers qui doivent être approuvés par le conseil d'administration et qui, en général, entraînent des dépenses de plus de 25 000 $. Ces achats sont faits par appels d'offres publiques et requièrent l'élaboration d'un cahier des charges, de spécifications techniques et finalement des documents d'appel d'offres, qui sont publiés dans les journaux.

Me Barbeau a ensuite questionné M. Lévesque sur le contenu de la description d'emploi.

Parmi l'énumération des tâches de l'acheteur, on peut lire au point un qu'il doit « tenir à jour les listes de prix ainsi que les catalogues de différents fournisseurs ». Les principaux fournisseurs du collège envoient habituellement leur catalogue le plus récent au Service des achats. Pour les autres, l'acheteur doit se tenir à jour en contactant lui-même les fournisseurs. Il faut noter que ces catalogues contiennent la description des produits offerts par l'entreprise mais rarement leur prix. En effet pour le matériel scientifique, les prix fluctuent d'une journée à l'autre et ils ne sont fournis que sur demande. En général, les demandeurs du Service des achats sont les professeurs du collège et de l'Institut maritime; l'Institut maritime est de beaucoup le plus gros demandeur du Service des achats.

M. Lévesque explique qu'un professeur, qui veut se procurer un produit, remplit un formulaire de demande d'achat. Ce formulaire comprend la description du produit, description qui est habituellement tirée d'un catalogue. Sur réception de cette demande d'achat, l'acheteur doit s'enquérir du prix d'un produit comparable chez d'autres fournisseurs afin de déterminer lequel offre le meilleur prix.

Cette recherche du meilleur prix se fait en envoyant par télécopieur à divers fournisseurs une demande de soumission si l'achat entraîne des coûts pouvant dépasser 2 000 $. Pour les achats courants, l'acheteur peut à son choix téléphoner au fournisseur ou le contacter par télécopieur. Parfois il devra discuter avec un fournisseur si la personne qui a fait la demande est insatisfaite des prix proposés.

Dans la période du 1er juillet 1990 au 30 juin 1991, on constate, selon les statistiques d'approvisionnement, que l'acheteur a effectué 256 commandes hors du Québec. M. Lévesque ne peut préciser le nombre de

commandes qui ont vraiment nécessité une communication téléphonique entre l'acheteur et le fournisseur.

Pour le syndicat, Me Barbeau a fait témoigner M. Ghislain Lepage qui, comme on l'a vu plus haut, est titulaire du poste d'acheteur depuis septembre 1991. M. Lepage affirme qu'il communique avec les fournisseurs assez souvent par téléphone. Il n'utilise le télécopieur que s'il y a plus de trois articles sur la liste d'achat. Selon la compilation qu'il a effectuée au terminal de l'ordinateur du service pour la période de juillet 1991 à juin 1992, le service a traité avec 986 fournisseurs, dont 901 au Québec. Parmi les 85 fournisseurs hors du Québec, 43 sont établis aux États-Unis, 39 en Ontario et 3 en Colombie-Britannique.

Entre septembre 1991 et juin 1992, il a communiqué par téléphone avec un certain nombre de fournisseurs hors du Québec et il affirme que 19 d'entre eux, très exactement, ont pu lui répondre en français. M. Lepage a donné un exemple d'une conversation typique avec un fournisseur anglophone. Cet échange verbal se réduit à peu de choses. Il ne discute jamais avec le fournisseur. Si tout est satisfaisant, il envoie alors un bon de commande au fournisseur.

Pour bien comprendre le travail quotidien de l'acheteur, Me Barbeau a déposé la copie d'une demande d'achat interne telle que présentée au Service des achats par le Département de chimie. On constate que le demandeur a déjà inscrit le nom du fournisseur ainsi que la description de six articles, le numéro de pièce de chacun et la quantité désirée. L'acheteur n'a eu qu'à inscrire le numéro de télécopieur. Comme il a été expliqué précédemment, ce document a ensuite été transmis par télécopieur ou par courrier au fournisseur en lui demandant d'indiquer les prix. Sur réception de la réponse du fournisseur, le bon de commande est rempli et mis à la poste.

Me Tremblay a contre-interrogé M. Lepage. Me Tremblay a discuté, entre autres, de la demande d'achat interne et de la fiche de transcription par télécopieur qui l'accompagne. M. Lepage explique que, la plupart du temps, il n'est pas obligé de s'exprimer en anglais avec un fournisseur hors du Québec. Il s'est constitué un répertoire du nom des personnes qui parlent français chez ces fournisseurs et communique de préférence avec elles, ce qui lui évite de parler anglais. Toutefois, dans les périodes de grande activité, soit vers la fin de l'année budgétaire et en septembre, il lui arrive de communiquer en moyenne avec quelque 150 fournisseurs par semaine, dont un certain nombre hors du Québec. Parmi ceux-ci, deux ou trois n'ont pas de personnel qui parle français. Donc, environ 1 % du total des communications sont en anglais.

Questionné par l'Office, M. Lepage concède que, pour accomplir son travail, l'acheteur doit posséder une connaissance minimale de la langue anglaise, mais qu'il ne faut rien exagérer. Il insiste sur le fait que, même si

les descriptions techniques sont en anglais, ceci ne constitue pas un problème pour l'acheteur, car le vocabulaire technique est relativement spécialisé et son sens lui échappe de toute façon. Il précise encore une fois que la demande d'achat interne est remplie par le demandeur et que le matériel reçu est aussi vérifié par lui. Le rôle de l'acheteur consiste surtout à obtenir le prix d'un produit, sans plus.

Me Barbeau a aussi fait témoigner M. Roland Bellavance, qui, comme on l'a vu plus haut, a remplacé M. D'Amour entre 1989 et 1991 au poste d'acheteur. M. Bellavance ne parle pour ainsi dire pas l'anglais. C'est M. D'Amour qui le dépannait. D'ailleurs, il semble que la secrétaire avait l'habitude d'acheminer les appels d'interlocuteurs anglophones directement à M. D'Amour. Contre-interrogé par Me Tremblay, M. Bellavance considère que le niveau de ses connaissances de la langue anglaise est « petit». L'Office remarque que le témoignage de M. Bellavance recoupe effectivement le témoignage de M. Lévesque.

Dans son argumentation, Me Tremblay a insisté sur le fait que, même si une grande partie des achats du collège sont faits au Québec, où tout se passe en français, une partie non négligeable de ces achats sont faits à l'extérieur du Québec chez des fournisseurs dont la plupart n'ont pas de personnel qui s'exprime en français. Selon le témoignage des deux salariés qui ont occupé le poste, il est nécessaire de posséder une connaissance minimale de la langue anglaise pour accomplir le travail.

Elle rappelle que, selon le témoignage de M. Roland Bellavance, les appels d'interlocuteurs anglophones étaient malgré tout acheminés au bureau de M. D'Amour, qui avait accepté de dépanner temporairement son remplaçant en plus de ses nouvelles tâches. Me Tremblay argumente que pareil arrangement peut, pendant un remplacement temporaire, aider à surmonter certaines difficultés, mais qu'il n'est pas possible de continuer à fonctionner ainsi lorsqu'il s'agit de nommer un nouveau titulaire du poste. Se basant sur le témoignage de M. Lévesque, Me Tremblay affirme qu'il est impossible de songer à organiser le travail du Service des achats de façon à éviter que l'acheteur ait à communiquer en anglais avec certains fournisseurs.

Elle insiste sur le fait que l'acheteur est la charnière entre le personnel du collège et les fournisseurs de biens et services. C'est à lui de répondre efficacement et rapidement aux demandes du personnel. Pour ce faire, il doit prendre en charge un dossier à travers chacune des étapes qui mènent à sa réalisation. Chaque dossier est un tout dont on ne peut extraire des bribes pour les confier à quelqu'un qui parle anglais. Dans cette perspective, son rôle est primordial, car un service des achats qui fonctionne bien assure une quiétude d'esprit aux professeurs ce qui se reflète dans leur enseignement.

Me Tremblay argumente que si la preuve démontre que, même si les communications avec un fournisseur anglophone sont en général fort sim-

ples, une affaire plus difficile à négocier peut parfois mettre davantage à l'épreuve les connaissances linguistiques de l'acheteur. Elle maintient donc que l'exigence linguistique du collège pour le poste d'acheteur est une exigence qui a été mesurée et quantifiée et qui répond exactement aux besoins de la tâche.

Enfin, pour étayer son argumentation, Me Tremblay attire l'attention de l'Office sur une décision qu'il a rendue le 25 mars 1988 dans l'affaire *Syndicat des employées et des employés de l'Université du Québec à Montréal c. Université du Québec à Montréal* (dossier 46-106).

Selon le résumé que l'Office a fait de cette décision,

> « l'employeur exige la connaissance de la langue anglaise pour l'accès au poste de commis aux services financiers. Le commis effectue un travail de vérification, de compilation des factures et de conciliation des états de compte des fournisseurs ainsi que la vérification et la correction des engagements. À peu près la moitié des fournisseurs de l'employeur ont leur établissement à l'extérieur du Québec. La quasi-totalité de ces fournisseurs n'utilisent que l'anglais lors d'une transaction. Les « moyens du bord » utilisés par les commis unilingues francophones ne pallient pas les effets négatifs de leur ignorance de la langue anglaise sur l'ensemble du service. La présence d'un traducteur n'est pas une bonne solution car celui-ci n'aurait qu'une action ponctuelle dans un dossier et ne pourrait en assurer le suivi. »

L'Office a donc été d'avis dans cette affaire que l'exigence linguistique de l'employeur était justifiée. Me Tremblay argumente que, même si la proportion de fournisseurs hors du Québec n'est pas la même que dans cette affaire, on peut facilement transposer les mêmes principes. Pour toutes ces raisons, elle demande à l'Office de conclure que l'exigence linguistique de l'employeur pour le poste d'acheteur aux Services administratifs est nécessaire à l'accomplissement de la tâche.

Dans sa plaidoirie, Me Barbeau a rappelé les objectifs de la *Charte de la langue française* selon le libellé de l'article 46. Il a longuement discuté du sens exact à donner au mot « nécessité » dans cet article et a exhorté l'Office à une grande prudence dans son interprétation des faits.

Me Barbeau argumente que selon la preuve, le nombre de fournisseurs hors du Québec qui n'ont aucun personnel qui s'exprime en français est minime et que les échanges verbaux ou écrits sont réduits « à leur plus simple expression » et ne nécessitent pas de connaissance spécifique de la langue anglaise. De plus, il maintient qu'il revient tout naturellement aux fournisseurs du collège de communiquer dans la langue de leur client et non le contraire.

En terminant, il attire l'attention de l'Office sur une décision qu'il a rendue le 12 décembre 1986 dans l'affaire *Syndicat des employés du Cégep du Vieux-Montréal c. Cégep du Vieux-Montréal* (dossier 46-105). Dans cette affaire, l'employeur exigeait la connaissance de la langue anglaise pour le poste d'agent de bureau au Service d'aide à l'apprentissage et d'assistance personnelle. Selon le résumé que l'Office a fait de cette décision,

> « l'agent de bureau est affecté au centre d'emploi du cégep. Le centre d'emploi prépare les étudiants au marché du travail et assure la liaison entre les étudiants et les employeurs. Les étudiants sont tous francophones. La proportion d'employeurs anglophones est faible et la grande majorité d'entre eux se tirent d'affaire en français. L'employeur ne peut compenser l'insuffisance de sa preuve en invoquant le caractère minime de son exigence linguistique ».

L'Office avait donc décidé que l'exigence linguistique de l'employeur n'était pas justifiée.

L'Office constate que l'employeur a démontré qu'une partie de ses fournisseurs sont de l'extérieur du Québec. L'acheteur doit communiquer avec eux, ce qui met ses connaissances de l'anglais à contribution. L'employeur a aussi démontré qu'il s'agit parfois d'affaires assez complexes et que l'acheteur ne peut demander l'aide de ses compagnons de travail, qui ont leurs propres tâches à exécuter. Il lui appartient de traiter ces affaires personnellement.

En effet, M. Serge Lévesque, le responsable du Service des achats, a soutenu qu'une connaissance minimale de l'anglais était nécessaire pour accomplir le travail d'acheteur et M. Roland Bellavance, qui a occupé le poste, est venu corroborer ces dires. M. Bellavance n'a pour ainsi dire aucune connaissance fonctionnelle de la langue anglaise. Il a malgré tout accompli son travail, mais tous les appels en anglais étaient acheminés au bureau de M. D'Amour. On peut vraiment se demander comment M. Bellavance aurait pu accomplir son travail sans le secours de M. D'Amour. L'Office constate que le témoignage de M. Bellavance est déterminant.

En ce qui concerne le témoignage de M. Ghislain Lepage, le titulaire actuel du poste, on constate qu'il reconnaît qu'une connaissance minimale de l'anglais est nécessaire pour accomplir le travail d'acheteur. L'Office constate que l'employeur a réussi à faire la preuve que ses exigences linguistiques répondent à la nature des fonctions à exercer dans le contexte particulier du service et sont, de ce fait, nécessaires. L'Office prend note que les exigences linguistiques de l'employeur semblent correspondre aux besoins de la tâche.

À ce sujet, l'Office signale à nouveau qu'il n'a pas à déterminer le degré de connaissance de l'anglais requis pour occuper le poste d'acheteur, mais seulement à décider si l'employeur est justifié d'exiger la connaissance de la langue anglaise; la compétence de l'Office est d'ordre linguistique. Il doit régler le litige qui oppose les parties en tenant compte des faits qui sont portés à son attention et déterminer si l'anglais est nécessaire dans une situation donnée.

De son côté, le requérant n'a pas soumis d'arguments suffisants pour récuser la preuve de l'employeur. De plus, c'est à tort qu'il tente d'établir un parallèle entre la présente affaire et celle qu'il a citée plus haut et qui impliquait le cégep du Vieux-Montréal.

Dans la décision de l'Office, on peut lire ce qui suit :

> « Ce qu'il faut retenir de la preuve soumise par les deux parties, c'est d'abord le fait que les employeurs anglophones peuvent dans un grand nombre de cas, arriver à se faire comprendre en français et que, au besoin, ils trouvent dans le même bureau un personne à qui ils peuvent s'adresser en anglais. De plus, l'agent de bureau n'accomplit pas des tâches qui requièrent des contacts suivis avec les employeurs, selon ce qui apparaît dans la description de ses tâches énumérées dans l'avis de concours. »

Les faits dans cette affaire n'ont rien en commun avec la présente affaire et le requérant ne fait qu'affaiblir davantage sa position en s'y référant.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
DÉCIDE QUE :

l'exigence, par le collège de Rimouski, de la connaissance de la langue anglaise pour le poste d'agent de bureau, classe principale, aux Services administratifs (achats) est justifiée.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
À SA SÉANCE N° 92-46-195-02 DU 27 NOVEMBRE 1992.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M^me^ ALISON D'ANGLEJAN

(S) M. AIMÉ GAGNÉ

Dossier 46-200

Sont présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Gaston Dugas
Aimé Gagné

formant quorum.

Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau, section locale 57 F.T.Q.
c.
Commission scolaire Baldwin-Cartier

Le 21 janvier 1994

M[e] Pierre Daviault, pour l'employeur.
M[e] Lorraine Deveaux et M. René Beaupré, pour le syndicat.

DÉCISION

Le 4 février 1992, le Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau (section locale 57, F.T.Q.) soumettait à l'Office une plainte, en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, pour contester l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité au poste de technicien en administration, au Service des finances de la Commission scolaire Baldwin-Cartier. L'Office s'est réuni à deux reprises pour entendre cette affaire, d'abord le 20 novembre 1992, et ensuite le 10 décembre 1993. À cette date, M[e] Lorraine Deveaux a été remplacée par M. René Beaupré, qui a présenté l'argumentation du syndicat.

L'employeur a fait entendre deux témoins : M. Jean Ouellette, directeur des services financiers, et M[me] Marie-Claude Doyon, technicienne en administration. M[me] Doyon est titulaire d'un D.E.C. en techniques administratives, option finances. Elle occupe depuis le 9 janvier 1991 le poste qui fait l'objet du présent litige et qui avait été refusé à l'époque à M[me] Francine Martin-Vallée.

M. Jean Ouellette occupe le poste de directeur des services financiers depuis 1975. Ses responsabilités touchent les finances et le contrôle des finances, les services de paye et ceux d'informatique, à l'exclusion des approvisionnements. La commission scolaire regroupe deux secteurs, l'un francophone (11 000 élèves), l'autre anglophone (7 000 élèves). Ce dernier administre un réseau de dix écoles primaires et de deux écoles secondaires. Chacun des deux secteurs linguistiques possède une certaine autonomie administrative et pédagogique, mais les services financiers sont communs aux deux secteurs.

La gestion des revenus touchant les services complémentaires (services de garde, de dîner et de transport scolaire) constitue un volet important de quelque trois millions de dollars annuellement, volet qui comprend aussi un travail de vérification. Les services financiers sont également responsables de la transmission des données sur la clientèle scolaire au ministère de l'Éducation, dont les subventions sont établies en fonction du nombre d'élèves inscrits. À cette fin le Ministère dresse des listes de contrôle que le technicien en administration doit vérifier, compléter, et retourner au Ministère. Toutes ces déclarations au Ministère sont faites en français. Toutefois, quand il s'agit de tirer au clair un cas particulier avec la direction d'une école anglaise, M. Ouellette affirme que la technicienne, M^me^ Marie-Claude Doyon, traite en anglais avec les directeurs d'école ou leurs adjoints. De plus, c'est M^me^ Doyon qui doit traduire en français, à l'intention du Ministère, les renseignements que les écoles lui fournissent en anglais.

Des règles administratives très détaillées ont été établies pour permettre la gestion des revenus complémentaires; il s'agit d'un grand nombre de petites sommes payées aux écoles par les parents d'élèves. Selon M. Ouellette, c'est la technicienne, M^me^ Doyon, qui donne des explications sur les formulaires et assure la formation nécessaire à la direction des écoles tant françaises qu'anglaises. M^me^ Doyon a aussi assuré l'implantation d'un logiciel de comptabilité. Quant aux factures adressées aux parents, elles sont soit en français, soit en anglais, selon qu'elles sont adressées à une personne dont l'enfant est inscrit dans une école française ou anglaise.

M. Ouellette est d'avis que la connaissance de l'anglais est essentielle pour exercer les fonctions confiées à la technicienne en administration. Les interlocuteurs de M^me^ Doyon doivent bien saisir ses explications, notamment en ce qui a trait aux termes techniques de comptabilité. Par exemple, elle a dû consacrer jusqu'à une demi-journée à chacun des directeurs d'école pour leur expliquer les directives et les formulaires; d'ailleurs, les directeurs anglophones lui réclament davantage d'explications. L'exercice doit être repris chaque fois qu'un directeur est remplacé. Quant aux parents anglophones qui s'adressent à la technicienne, ils ont droit à des explications lorsqu'ils contestent une facture.

En réponse aux questions de M^e^ Deveaux, M. Ouellette a déclaré qu'il y a actuellement cinq écoles anglaises dont les directeurs ne parlent pas le français : St.Edmund, St. Veronica, Terry Fox, Charles A. Kirkland et St. Anthony. Dans tous ces cas, ils ont dû être formés en anglais. De plus, le logiciel de comptabilité acheté à la CECM ne fonctionne « malheureusement » qu'en français et les écoles anglaises ont choisi de ne pas l'utiliser. Elles remplissent les mêmes formulaires que les écoles françaises, mais en version anglaise. Toujours en réponse aux questions de M^e^ Deveaux, M. Ouellette explique que les factures de transport scolaire sont préparées par le Service des finances et expédiées aux écoles. Il évalue à 3 500 le nombre total des factures, et de ce nombre quelque 350 causent des problèmes; de ces 350 plaignants, environ 40 % devraient être anglophones, si on

en juge d'après la proportion des élèves transportés qui sont de langue anglaise.

Dans son témoignage, M^me^ Marie-Claude Doyon vient confirmer les propos tenus par son directeur. Elle considère que son travail consiste à faire le lien entre le ministère de l'Éducation, les écoles et les parents en ce qui a trait au contrôle des clientèles scolaires. Les écoles primaires lui causent peu de difficultés. Il y a des problèmes surtout dans les deux écoles secondaires (Pierrefonds Comprehensive et Polyvalente des Sources) à cause des programmes de formation professionnelle. M^me^ Doyon fait état notamment d'une rencontre entre le directeur de l'école Pierrefonds Comprehensive et deux représentants du Ministère, au cours de laquelle elle-même et M. Ouellette ont dû faire office d'interprètes. Elle affirme s'adresser en anglais à la direction des écoles anglaises parce que c'est le seul moyen d'en être comprise et d'obtenir des réponses. De plus, la directrice adjointe pour le secteur anglais a personnellement exigé que M^me^ Doyon se rende dans chacune des écoles de son secteur au moment de la mise en vigueur des nouvelles directives et, dans tous ces cas, les contacts ont eu lieu en anglais.

Quant aux contacts avec les parents, M^me^ Doyon affirme que, d'après son expérience de l'an dernier, elle a reçu de 200 à 300 appels téléphoniques concernant la facturation; de ce nombre, environ 75 venaient d'anglophones. À chaque fois, la conversation pouvait se prolonger jusqu'à quinze minutes.

Lors de la reprise de l'audience, le 10 décembre 1993, M^me^ Doyon a apporté d'autres précisions sur la nature de son travail, en réponse aux questions de M. René Beaupré. Ainsi, elle affirme que 25 % de son temps est consacré au contrôle des clientèles scolaires et 75 % de son temps à la gestion des revenus complémentaires. En ce qui a trait au contrôle des clientèles, elle n'a pas de contacts avec les parents, mais seulement avec le Ministère et les directeurs d'école. Quant aux revenus complémentaires elle ne participe pas au processus de facturation proprement dit; son rôle est plutôt de fournir un soutien technique à la direction des écoles et de contrôler l'utilisation des sommes perçues par les écoles auprès des parents.

Elle affirme également, en réponse à une question précise de M. Beaupré, que la politique de francisation adoptée en 1981 par la commission scolaire ne lui a pas été communiquée au moment de son entrée en fonctions.

Dans son argumentation au nom de l'employeur, M^e^ Pierre Daviault a d'abord fait ressortir la nature particulière des services que doit rendre la commission scolaire et qui oriente le sens qu'on doit donner au mot « nécessaire » à l'article 46. Selon lui, la nécessité d'une exigence linguistique, à la suite d'un recours fondé sur cet article, doit s'apprécier non pas dans l'abstrait, mais à la lumière du rôle pédagogique confié à l'organisme. Les

aspects administratifs qui dictent ici l'exigence de l'anglais découlent directement de cette mission pédagogique et sont indissociables de celle-ci. Comme second argument, Me Daviault fait valoir que l'Office doit, en sa qualité d'arbitre, baser sa décision uniquement sur les faits mis en preuve et ne pas tenir compte de sa mission comme organisme de francisation, parce que son rôle est de vérifier non la légalité de l'exigence linguistique, mais la nécessité de celle-ci.

Il affirme à ce propos que la politique de la commission scolaire est de recruter des directeurs d'école bilingues, quoiqu'il y ait encore, de toute évidence, des personnes unilingues à son service. Cet état de choses est appelé à disparaître avec le temps, mais d'ici là on ne peut faire comme si ces personnes comprenaient et parlaient le français. Les directeurs d'école sont de plus légalement responsables de leur gestion et il faut leur donner toutes les chances de bien s'en acquitter. C'est le seul moyen de réduire le nombre des irrégularités constatées dans la gestion des écoles. Selon l'employeur, l'Office doit simplement prendre acte du fait que Mme Doyon est obligée d'employer la langue anglaise avec ses interlocuteurs, soit avec la direction des écoles, soit avec les parents. Il s'agit d'aspects essentiels de sa fonction, qui ne pourraient être assignés à une autre personne.

À l'appui de son argumentation, Me Daviault invoque plusieurs décisions de l'Office et un certain nombre de décisions arbitrales, qui ont conclu que la nécessité d'une exigence linguistique devait être évaluée à la lumière de la tâche à accomplir et sans chercher à dénaturer ou à scinder celle-ci. Plus particulièrement, Me Daviault porte à la connaissance de l'Office une décision qui concernait également la Commission scolaire Baldwin-Cartier, décision rendue par l'arbitre Gilles Ferland le 13 décembre 1988 (S.A.E. 5340-85-4789) à la suite d'un grief déposé par le syndicat et par Mme Crystal Boucher, contestant l'exigence du français comme condition d'admissibilité au poste de secrétaire de l'école Wilder-Penfield. Il s'agissait d'une école réservée à un programme d'immersion en français. Selon l'arbitre, l'exigence du français comme condition d'admissibilité à ce poste était parfaitement justifiée parce que « le poste de secrétaire d'école à l'école Wilder-Penfield exige de sa titulaire qu'en plus d'agir comme secrétaire du principal, elle communique avec parents, élèves, fournisseurs, professeurs et membres de l'administration de la commission scolaire » (p. 1001); or, certains de ces interlocuteurs s'adressent à elle en français et elle doit également dactylographier des documents rédigés en français. L'arbitre ajoute que l'article 23 de la *Charte de la langue française* impose à cet organisme scolaire l'obligation de communiquer en français avec le public « même s'il n'y a qu'un seul parent ou un seul élève qui le demande » (p. 1003). Me Daviault soutient que, dans le cas soumis ici à l'Office, les mêmes arguments jouent en sens inverse et que par conséquent les services à fournir en anglais justifient d'imposer la connaissance de cette langue.

Dans son argumentation au nom du syndicat, M. René Beaupré attire l'attention de l'Office sur les cinq critères énoncés par Me Raynald Mercille

dans son article intitulé « La langue du travail : analyse de la jurisprudence relative à l'application des articles 41 à 50 de la *Charte de la langue française* » (1985 R. du B. t. 45, n° 1 p. 33-79) : la langue de la clientèle, la dimension essentielle de la tâche, l'absence d'autres moyens de fournir le même service, le rejet des mesures tendant à généraliser le bilinguisme et enfin le critère de la proportionnalité. En l'occurrence, M. Beaupré affirme qu'aucun de ces critères ne pourrait amener l'Office à accepter l'exigence de l'anglais. Il soutient en effet que l'Office s'est toujours inspiré du critère du service à la clientèle; or, l'employeur invoque ici, pour l'essentiel, des considérations qui sont plutôt en rapport avec le mode de fonctionnement interne de l'administration scolaire et surtout le fait qu'un petit nombre de directeurs d'école ne parlent pas français.

De plus, il rappelle que le programme de francisation de la commission scolaire remonte à 1981 et il dépose en cours d'audience le document intitulé « Loi 101 », daté du 26 janvier 1981. Il s'agit en fait d'une directive faisant état de la politique linguistique de l'organisme, approuvée par l'Office de la langue française et complétée par une directive du 15 décembre 1981. M. Beaupré relève particulièrement les points 4 et 5 qui figurent à la page 8 de la seconde directive :

> « 4. Relativement aux communications écrites d'un service de la Commission à destination du secteur anglais (écoles et services situés dans les centres administratifs) celles-ci seront en français seulement à partir du 1er décembre 1981;
>
> 5. relativement aux communications écrites en provenance du secteur anglais (écoles et services situés dans les centres administratifs) et à destination d'un service de la Commission (audio-visuel, personnel, finances*, etc...) celles-ci seront faites en français seulement à partir du 30 juin 1983. »

Il attire également l'attention de l'Office sur la page 6 de ce même document, où la commission s'engage à prendre « certaines mesures afin de pouvoir offrir pour le 30 juin 1983 un service en français pour toutes les demandes de renseignements provenant du public en général ». À cette fin, la commission envisageait même, « si nécessaire, [de] procéder à la mise en place de cours de français pour les personnes qui, selon l'avis de la Commission, doivent se perfectionner dans cette langue afin d'être en mesure de rencontrer les exigences linguistiques prévues par l'Office de la langue française ».

---

* *C'est nous qui soulignons.*

M. Beaupré estime que la simple démonstration du fait que l'anglais est utilisé comme langue des communications écrites ne peut constituer une preuve de la nécessité d'une exigence linguistique au sens de l'article 46, quand l'employeur est en défaut et qu'il n'applique pas les mesures prévues par sa propre politique linguistique. De plus, quant aux communications avec les parents en matière de facturation, elles ne constituent pas un aspect essentiel de la tâche à accomplir, alors que, dans le cas de la Commission scolaire Sainte-Croix (décision arbitrale citée par l'employeur, S.A.E. 5310-88-4925), l'agent de bureau devait consacrer plus de la moitié de son temps à communiquer avec les parents et avec le public en général. Enfin, s'il s'agit de fournir des services en anglais à l'intérieur même de la commission, cela ne saurait être pris en compte comme argument sans vider de son sens l'article 4 de la Charte, qui consacre le droit de travailler en français.

Bref, le seul aspect du travail de M^me^ Doyon qui comporte un contact avec une clientèle externe est celui des appels téléphoniques provenant de parents mécontents; or il ne s'agit pas d'un aspect essentiel de la tâche. M. Beaupré relève plusieurs décisions, soit de l'Office, soit d'arbitres, qui rejettent des exigences linguistiques fondées sur un aspect accessoire du travail. En l'occurrence, la facturation relève des écoles et les parents peuvent s'adresser à l'école pour obtenir des renseignements. Les secrétaires de ces écoles pourraient très bien répondre à ces demandes.

L'Office constate donc que, pour le syndicat, l'exigence linguistique doit être rejetée parce qu'elle va à l'encontre de la politique linguistique de la commission et qu'elle ne correspond qu'à une dimension accessoire du travail. Pour l'employeur, au contraire, l'exigence linguistique doit être évaluée uniquement à la lumière des faits mis en preuve, lesquels démontrent que la connaissance de l'anglais est indispensable dans l'administration courante du Service des finances, et l'Office ne doit pas remettre en cause la répartition des tâches.

Le syndicat fait une analyse correcte de la situation d'ensemble. Il souligne à juste titre que l'employeur invoque ici sa propre négligence dans l'application des mesures prévues par sa politique linguistique pour justifier le fait que l'anglais continue d'être employé, à l'exclusion du français, dans les communications écrites internes de la commission scolaire. Lorsque l'employeur a déposé une liasse de notes et de directives expédiées en anglais seulement, il a certes fait la preuve que cette langue est employée de façon exclusive, mais il a aussi démontré qu'il ne se conforme ni aux engagements pris envers l'Office en 1981 ni à l'article 26 de la *Charte de la langue française*.

On ne saurait blâmer M^me^ Doyon de cette façon de procéder. L'employeur a suffisamment mis en lumière la complexité de sa tâche et l'étendue de ses responsabilités professionnelles, qui exigent des compétences en matière de comptabilité et d'informatique, et aussi des qualités de pédago-

gue, d'interprète ou de traductrice à l'occasion, sans parler du travail de relations publiques qu'elle accomplit avec les parents d'élèves. Elle est obligée, notamment, d'assumer l'excédent de travail qu'entraîne le refus des écoles du secteur anglais d'utiliser le logiciel de comptabilité mis à leur disposition. On peut s'étonner, tout de même, que M^me^ Doyon n'ait reçu aucune formation sur la politique linguistique de la commission scolaire et qu'elle paraisse en ignorer l'existence.

Concernant les rapports de M^me^ Doyon avec les écoles du secteur anglais, la situation n'est peut-être pas aussi nette que le prétend l'employeur. Celui-ci a invoqué à l'appui de ses prétentions une décision de l'arbitre Gilles Ferland concernant un poste de secrétaire d'école; or la preuve soumise devant cet arbitre en 1988 révèle deux données significatives. Selon une étude faite par M. Maurice Laplante, président du syndicat, il y a eu, de 1979 à 1988, 126 affichages de postes dans les écoles des deux secteurs de la commission scolaire et 60 % de ces postes ne faisaient l'objet d'aucune exigence linguistique. De plus, la preuve indique que « de façon générale, depuis 1980, la commission scolaire exige dans ses affichages que les personnes occupant des postes de secrétaire dans les écoles anglaises soient bilingues » (p. 1003).

Ces faits semblent donc corroborer la thèse du syndicat selon laquelle l'exigence linguistique dans ce cas précis est motivée en fait par l'incompétence en français de quatre ou cinq directeurs d'école. Sur le plan juridique, la nomination de ces directeurs d'école unilingues ne constitue pas une irrégularité puisque les écoles en question sont des « services reconnus » en vertu de l'article 113, *f* (aujourd'hui 29.1) de la Charte, qui ne sont donc pas visés par les exigences de l'article 20, dans la mesure où les exigences de l'article 23, en matière de services au public, ont été respectées. Il s'agit là d'une conséquence directe des modifications apportées à l'article 20 par la Loi 57, en 1983. Dix ans plus tard, c'est encore une fois à une employée subalterne qu'on demande de subir le fardeau du bilinguisme, alors que les cadres scolaires, malgré leur situation d'autorité, n'ont aucun effort à fournir.

En revanche, l'Office est d'avis que les renseignements à donner aux parents anglophones, en matière de facturation, ne constituent pas une dimension accessoire du travail, mais un aspect assez important de celui-ci, qui ne pourrait être exercé avec la même compétence par d'autres personnes. Le témoignage de M^me^ Doyon a été convaincant sur ce point. Au surplus, l'employeur a raison d'insister sur le fait que l'Office ne doit pas tenter de s'ingérer dans la répartition des tâches entre diverses catégories de personnel.

En conclusion, l'Office constate évidemment que l'employeur se fonde sur des pratiques apparemment irrégulières (notamment à l'égard de l'article 26) pour justifier son exigence linguistique, mais il faut nuancer. Même si ces communications écrites étaient faites en français et en anglais, ce qui serait conforme à la loi, la technicienne en administration serait obli-

gée de connaître l'anglais. Le problème vient du fait que ces communications ne peuvent se faire en français seulement, à cause de l'unilinguisme d'une partie des directeurs d'école. Après douze ans d'application de la politique de francisation, on serait en droit de s'attendre à ce que tous les directeurs connaissent le français. Or l'employeur semble compter sur le vieillissement de son personnel anglophone pour franciser ses services, appliquant une sorte de politique linguistique par attrition, au lieu d'encourager activement son personnel à employer le français et au besoin à l'apprendre.

Le fait que l'Office accepte de tenir compte de cette preuve pour juger que l'exigence de l'anglais est justifiée découle du rôle qui lui est imposé par l'article 46 et ne constitue en rien une approbation tacite de ces pratiques. Contrairement à l'employeur, l'Office est d'avis que le droit de travailler en français, garanti par l'article 4 de la Charte, ne peut pas être mis de côté lorsque l'Office rend une décision en vertu de l'article 46, puisque ce dernier n'est qu'une modalité particulière d'application du droit garanti par l'article 4. Mais l'Office ne peut prétendre utiliser le recours exercé devant lui en vertu de l'article 46 pour pallier les lacunes qu'il constate dans l'application d'un autre chapitre de la loi. Pour ce qui a trait aux renseignements à fournir aux parents anglophones, l'Office constate d'autre part que l'exigence de l'anglais est justifiée parce qu'elle correspond à une dimension suffisamment importante du travail, qui ne pourrait être assumée par une autre personne.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
DÉCIDE QUE :

la Commission scolaire Baldwin-Cartier est justifiée d'exiger la connaissance de l'anglais pour l'admissibilité au poste de technicien en administration, au Service des finances.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
À SA SÉANCE N^{O} 92-46-200-03 DU 21 JANVIER 1994.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. GASTON DUGAS

(S) M. AIMÉ GAGNÉ

Dossier 46-203

Sont présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Gaston Dugas
Aimé Gagné

formant quorum.

Syndicat des infirmières et infirmiers de l'Est du Québec
c.
Hôtel-Dieu de Gaspé

Le 12 février 1993

M[e] Jean-Jacques Ouellet représente l'employeur.
M[e] Jacques Daigle représente le syndicat.

DÉCISION

Le 19 mai 1992, M[me] Micheline Barriault, présidente du Syndicat des infirmières et infirmiers de l'Est du Québec, soumettait à l'Office une plainte en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, pour contester l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité au poste d'« assistant(e)-infirmier(ère)-chef » (infirmier(ère)-chef adjoint(e), au Service de pédiatrie-médecine-chirurgie de l'Hôtel-Dieu de Gaspé.

L'audience a eu lieu dans cette affaire le 6 novembre 1992, à Montréal, devant les membres de l'Office. L'employeur a fait entendre deux témoins, M. Gérald O'Connor, directeur des ressources humaines à l'Hôtel-Dieu, et M. Raymond Coulombe, directeur des soins infirmiers. Le syndicat a fait appel au témoignage de M. Daniel Grenier, infirmier.

L'Hôtel-Dieu de Gaspé est un « centre hospitalier de soins de courte durée » de 113 lits, selon le permis délivré à cet établissement le 17 juin 1991 par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il possède cinq « départements » (services) : médecine aiguë, soins intensifs, médecine-chirurgie, maternité et urgence. Le poste qui fait l'objet du litige fait partie du « département 400 », qui comprend 13 lits de pédiatrie et 16 lits de médecine-chirurgie, et accueille des patients de tous âges, qui y sont hospitalisés en moyenne pendant 4 ou 5 jours. Plus précisément, la description du poste pour lequel l'exigence linguistique est imposée est la suivante :

TITRE : Un(e) assistant(e) infirmier(ère)-chef
STATUT : Temps complet permanent
QUART DE TRAVAIL : Soir
LIBELLÉ : Infirmier(ère) qui en plus de ses fonctions habituelles d'infirmier(ère), administre, surveille et coordonne les activités du département pour toute la durée de son service. Il(elle) collabore à l'évaluation du rendement du personnel.

EXIGENCES : Détenir un DEC en technique infirmière.
Être membre en règle de l'O.I.I.Q.
Posséder au moins un an d'expérience à titre d'infirmier(ère) soignant(e).
Être capable de communiquer en anglais avec les bénéficiaires anglophones.

L'employeur a déposé divers documents relatifs à l'application de la loi 142 (Loi modifiant de nouveau la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.Q. 1986, ch. 106), qui, pour l'essentiel, garantit à toute personne d'expression anglaise le droit de recevoir dans cette langue les services de santé et les services sociaux prescrits par les décrets régionaux adoptés par le gouvernement en vertu de l'article 18.0.1 de cette loi. Le programme d'accès initialement proposé en février 1988, et adopté ensuite avec modifications par le décret 852-89 du 31 mai 1989, indique que l'Hôtel-Dieu de Gaspé doit « identifier et rendre disponibles, selon les besoins, des personnes aptes à communiquer adéquatement avec les bénéficiaires » pour les soins généraux de courte durée. Au cours d'une réunion tenue à Paspébiac le 2 novembre 1990, le Conseil régional de la santé et des services sociaux fixait au 30 juin 1991 la date cible pour le dépôt des plans d'établissement destinés à assurer les services en anglais. Au mois de juin 1991, l'hôpital déposait comme prévu un document intitulé « Programme d'accessibilité des services socio-sanitaires pour la population anglophone desservie par le Centre hospitalier l'Hôtel-Dieu de Gaspé (Loi 142) ».

L'argumentation de l'employeur, pour justifier la nécessité de connaître l'anglais comme condition d'admissibilité au poste en litige, repose essentiellement sur ce dernier document et surtout sur l'un des moyens préconisés pour les soins généraux de courte durée :

> « Modification de notre politique de dotation du personnel afin de s'assurer d'une bonne connaissance de la langue anglaise parmi, au moins, une personne par quart de travail ».

Cet énoncé voudrait en fait traduire la volonté de l'employeur de s'assurer qu'une personne au moins, parmi celles qui font partie de chaque équipe de travail, possède une bonne connaissance de l'anglais. C'est à dessein, et pour conserver une certaine souplesse, que l'on ne fait aucune mention du poste que devrait occuper cette personne au sein de chaque équipe de travail. Selon l'employeur, on s'assure en même temps de prendre « les moyens les moins contraignants » pour le personnel dans l'application des mesures prévues pour assurer des services en anglais. En effet, il suffit qu'une seule personne, au sein du personnel soignant, soit capable de communiquer en anglais avec les patients, pour que les autres membres de la même équipe ne subissent aucune exigence linguistique.

En ce qui a trait au Service de pédiatrie-médecine-chirurgie, et plus particulièrement pour l'équipe du soir qui est en cause ici, l'employeur s'est tout d'abord renseigné au sujet des aptitudes linguistiques des membres du personnel soignant : étant donné qu'aucune des deux infirmières auxiliaires ne parlait l'anglais, l'employeur a décidé d'imposer la connaissance de cette langue comme condition d'admissibilité au poste d'infirmier(ère)-chef adjoint(e), poste qui doit être occupé par une personne inscrite au tableau de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. L'employeur distingue trois niveaux de compétence en anglais : la compétence fonctionnelle, permettant de recueillir les renseignements de base auprès du malade, la communication thérapeutique, qui rend possible la relation d'aide, et la communication pédagogique, exigée pour donner un enseignement. C'est le premier de ces niveaux, et donc le moins exigeant, qui a été imposé comme condition d'admissibilité au poste en question.

Une telle exigence n'avait jamais été imposée auparavant. Pourtant, les statistiques montrent bien que l'Hôtel-Dieu de Gaspé sert une population où les anglophones forment une minorité assez importante : selon les tableaux reproduits dans le texte des orientations régionales d'octobre 1989, la population de langue maternelle anglaise pour la M.R.C. de Côte-de-Gaspé constituait 12,6 % de l'ensemble de la population en 1986. Cette population avait diminué de 19,3 % entre le recensement de 1981 et celui de 1986, passant de 3 570 à 2 880, mais le secteur Gaspé-centre-ville compte une plus forte concentration d'anglophones qui, selon les chiffres avancés par le C.A.S.A. (Committee for Anglophone Social Action), pourrait atteindre 20 %. Malgré ces chiffres, l'employeur n'avait jamais imposé d'exigences linguistiques pour l'embauche du personnel, et aux dires de M. Raymond Coulombe, directeur des soins infirmiers, il n'aurait pas modifié sa politique à cet égard si la loi 142 ne l'y avait amené. Même si l'hôpital n'a jamais tenu de statistiques sur la langue de sa clientèle, et même si le formulaire AH-101, utilisé pour les inscriptions, ne contient pas ce renseignement, on a tout de même estimé, tout à fait empiriquement, qu'il pouvait y avoir de 7 à 10 % d'anglophones inscrits à l'hôpital.

À l'heure actuelle, et en raison de l'application de la loi 142, la connaissance de l'anglais est imposée à une partie du personnel soignant, c'est-

à-dire quinze personnes au total si l'on tient compte des cinq services et des trois équipes de travail, ainsi qu'aux téléphonistes, aux préposés à l'accueil et à l'admission et aux techniciens en radiologie, toutes ces personnes étant appelées à avoir des contacts avec les anglophones. Pour les soins infirmiers, il y avait en 1989, 51 postes à temps plein et 47 postes à temps partiel, les infirmières et infirmiers comptant pour 80 % du total. Quant aux listes de rappel (il y en a trois : la liste des titulaires de postes, la liste de disponibilité pour les remplacements et la liste de disponibilité pour les heures supplémentaires), l'exigence linguistique n'est pas prise en compte. Il faut comprendre que ce système des listes de rappel, dont la gestion quotidienne paraît plutôt compliquée, est nécessaire dans un établissement où, pour un service comme celui dont il est question ici, le taux d'occupation des lits peut varier de 40 à 85 %. On organise donc des équipes « de base » en fonction d'un taux moyen de 50 %, et on fait varier les effectifs selon les besoins grâce aux listes de rappel. Par exemple, une cinquantaine de personnes sont inscrites comme disponibles pour faire des heures supplémentaires; ces personnes ne sont donc pas assujetties à l'obligation de connaître l'anglais.

L'employeur a aussi déposé en cours d'audience les « feuilles d'évaluation » de M^me^ Monique Fortin, qui a obtenu le poste d'infirmière-chef adjointe, et de M^me^ Nicole Denis, à qui le poste a été accordé quand M^me^ Fortin s'est désistée, après une période de 20 jours de travail. On avait reçu au total 29 candidatures pour ce poste. Aucune des personnes intéressées n'a contesté à titre individuel l'exigence linguistique de l'employeur, mais le syndicat l'a contestée, et une pétition portant environ 80 signatures a été présentée le 16 avril 1992, dont l'Office a pris connaissance en cours d'audience. Les noms de M^me^ Fortin et de M^me^ Denis y figurent, ainsi que celui de M. Daniel Grenier, qui est venu témoigner à la demande du syndicat.

L'argumentation de l'employeur repose sur l'application de la loi 142 et sur les mesures prises pour assurer des services aux personnes d'expression anglaise. Il n'a pas manqué de faire valoir que l'Office a rendu à plusieurs reprises, en vertu de l'article 46, des décisions qui reconnaissaient la nécessité de connaître l'anglais (ou même d'autres langues) pour occuper des fonctions dans le secteur de la santé et des services sociaux, là où les services à assurer exigeaient de communiquer avec les demandeurs de services dans leur langue maternelle. L'employeur conclut qu'en l'occurrence, les garanties accordées aux anglophones par la loi 142 justifient d'autant plus la nécessité de connaître l'anglais, spécialement dans les cas visés par les plans de services élaborés sur une base régionale et approuvés par décret gouvernemental.

Le syndicat soutient la thèse contraire et avance à cet égard trois types d'arguments touchant à l'application de la convention collective, à l'interaction de la loi 142 et de l'article 46, et à la preuve circonstancielle qui ressort des divers témoignages entendus.

En premier lieu, il fait valoir que la loi 142 n'a pas exclu l'application des conventions collectives en vigueur. La convention collective actuelle a été conclue avec l'Union québécoise des infirmières et infirmiers le 20 juillet 1990, ce qui donne à penser que l'employeur était conscient de ses obligations en vertu de la loi 142 lorsqu'il s'engageait, à l'article 32.02 de cette convention, en matière de formation en cours d'emploi, à consulter le syndicat « en soumettant annuellement son projet d'activités de mise à jour visant à maintenir chez les salariées ou salariés les connaissances théoriques et pratiques requises à l'exercice des tâches qui leur sont confiées ». Le syndicat soutient que l'employeur aurait dû avoir recours à des activités de mise à jour conformément à la convention pour adapter son personnel au nouveau contexte créé par l'application de la loi 142, plutôt que d'imposer des exigences linguistiques nouvelles à l'embauche.

L'Office ne veut pas trancher sur ce point, parce qu'il ne croit pas qu'il soit de son ressort d'interpréter les conventions collectives. Il est vrai que l'article 46 de la *Charte de la langue française*, en tant que disposition législative, doit primer sur les conventions collectives, lorsqu'il est impossible de les concilier, mais cet article ne permet pas à l'Office de s'ingérer dans l'application de la convention en se prononçant sur la portée des obligations de l'employeur lorsqu'elles découlent directement de celle-ci. Le fait que l'article 46 soit lui-même réputé faire partie intégrante de toute convention collective appuierait cette analyse.

En deuxième lieu, le syndicat soutient que la loi 142 n'a pas supprimé les garanties prévues par l'article 46 en faveur des salariés. Il s'appuie à ce propos sur la décision n° 46-092-107 (*Syndicat des employés du centre de réadaptation Cartier c. Centre de réadaptation Cartier*) où l'Office, tout en jugeant justifiée l'exigence de la langue anglaise parlée pour occuper les postes de surveillant et d'éducateur, refusait néanmoins de fonder sa décision sur les garanties offertes par la loi 142 (dont les décrets régionaux n'étaient d'ailleurs pas en vigueur à l'époque) pour s'appuyer plutôt sur les principes fondamentaux tirés notamment de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et de la Loi sur la protection de la jeunesse, qui reflètent des valeurs sociales importantes.

La loi 142 serait certainement inapplicable si les établissements du réseau de la santé et des services sociaux étaient dans l'impossibilité d'exiger que certains membres de leur personnel parlent l'anglais. Mais il faut tenir compte du droit de travailler en français, garanti par l'article 4 de la *Charte de la langue française* et dont l'article 46 constitue l'une des modalités d'application. Dans la présente affaire, l'Office a l'occasion, pour la première fois, de faire porter son examen sur l'interaction de l'article 46 et de la loi 142 puisque ce sont les mesures prises en vertu de cette loi qui amènent l'employeur à soutenir que la connaissance de l'anglais est nécessaire au sens de l'article 46. Il serait vain de se demander quel droit doit prévaloir, celui de travailler en français ou celui de recevoir des soins en anglais, ou encore lequel de ces droits est le plus fondamental. L'Office

considère que ce sont les faits et les circonstances qui doivent le guider dans sa décision et que l'article 46 conserve toute sa portée face à un autre texte législatif qui n'en a pas exclu expressément l'application.

En ce qui a trait aux obligations imposées à l'employeur, soit par la loi 142 au bénéfice des personnes d'expression anglaise, soit par d'autres dispositions touchant l'humanisation des soins et les particularités linguistiques, socio-culturelles ou ethno-culturelles des régions (art. 2, L.Q. 1991, ch. 42), elles font partie du contexte général que l'Office doit examiner pour juger de la nécessité d'une exigence linguistique au sens de l'article 46 de la *Charte*. Le fait que des exigences soient imposées en fonction d'un plan de services adopté en vertu de la loi 142 ne suffit pas, à lui seul, à justifier ces exigences. Il est vrai que, à strictement parler, seules les personnes d'expression anglaise peuvent aujourd'hui invoquer un droit de recevoir des services sociaux et hospitaliers dans leur langue; mais l'Office avait déjà eu l'occasion, avant même l'entrée en vigueur de cette loi, de reconnaître que la connaissance d'une autre langue que le français pouvait être nécessaire pour assurer des soins à certaines personnes, qu'elles soient d'expression anglaise ou encore qu'elles appartiennent à un autre groupe linguistique.

Ceci étant établi, faut-il que l'Office de la langue française accepte d'emblée toutes les conséquences (sur l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français) de tous les programmes d'accès adoptés par les établissements de santé et qu'il refuse d'exercer son jugement, fondé sur l'article 46 de la *Charte*, sous prétexte qu'il n'a pas à s'immiscer dans l'organisation administrative de ces établissements? Répondre par l'affirmative à cette question, c'est ouvrir la porte à tous les abus et permettre à quiconque le voudrait, par l'adoption de mesures administratives, de contourner la loi. Cette possibilité s'offrirait à tous les types d'établissements, qu'ils soient publics ou privés; ce qui serait inacceptable.

Dans ce contexte, l'Office est amené à rejeter l'argument qui conduirait à considérer toute mesure prise en vertu de la loi 142 comme une preuve de nécessité au sens de l'article 46, et, sur ce point, il partage l'opinion du syndicat.

En troisième lieu, le syndicat invoque l'argument historique : si une exigence linguistique n'était pas nécessaire avant l'entrée en vigueur de la loi 142, puisque l'employeur ne jugeait pas nécessaire de l'imposer, comment a-t-elle pu le devenir après l'entrée en vigueur de cette loi? À ce propos, M. Daniel Grenier est venu appuyer les dires de la partie syndicale. Il a occupé un poste d'infirmier à temps partiel (permanent) pendant sept ou huit ans. Il est membre en règle de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Il est inscrit sur la liste de rappel et a eu l'occasion de s'acquitter des fonctions d'infirmier-chef adjoint dans ce même service. Ses compétences en anglais sont, de son propre aveu, assez limitées (« Je me débrouille » dit-il). Il a dû faire appel à la coordonnatrice des soins à quelques reprises pour communiquer en anglais avec certains patients sur des questions impor-

tantes. Toutefois, il estime que pas plus de deux ou trois personnes, en moyenne, sur quelque vingt-cinq patients anglophones, sont incapables de comprendre le français. À son avis, les problèmes de communication qui pourraient se présenter ne justifient pas les nouvelles exigences linguistiques de l'employeur.

Pour juger de la valeur de cet argument historique, il faudrait que l'Office puisse juger de la qualité des soins assurés en anglais par cet établissement avant l'entrée en vigueur de la loi 142, et cela il n'est pas en mesure de le faire. Mais il peut réfuter cet argument sur un autre plan. En effet, toute loi est censée être adoptée dans un but utile et pour remédier à un problème. Le fait que le législateur ait adopté la loi 142, qui vise à assurer des soins en anglais aux personnes d'expression anglaise, crée implicitement la présomption qu'avant l'adoption de cette loi ces services n'étaient pas suffisamment disponibles. De plus, en ayant recours non pas à une simple déclaration de principe, mais à la mise en place de tout un système de décrets régionaux soumis à l'approbation du Conseil des ministres, le législateur a voulu exiger un effort concerté au niveau régional pour atteindre cet objectif. Ces mesures précises et détaillées au bénéfice des anglophones n'auraient pas été nécessaires si le législateur avait jugé que les soins fournis auparavant étaient adéquats, ou qu'il pouvait s'en remettre aux seuls établissements concernés pour mettre en oeuvre les correctifs appropriés. Pour ces motifs, l'Office conclut que l'argument historique avancé par le syndicat ne peut être retenu.

Le syndicat invoque aussi le fait que le personnel de l'établissement a toujours la possibilité de faire appel à une personne qui se trouve à l'intérieur de l'hôpital, mais à l'extérieur du service, pour assurer la communication avec les patients anglophones pendant la période du soir, c'est-à-dire de 15 h 45 à 11 h 45. Pendant cette période, la coordonnatrice des soins assume la responsabilité des cinq services de l'hôpital. Le syndicat souligne que cette personne, qui parle anglais, est disponible en permanence et peut se rendre sur place, dans le service, en quelques minutes. L'employeur affirme de son côté que la coordonnatrice est la seule cadre présente à l'intérieur de l'hôpital pendant la soirée (et pendant la nuit). Elle doit en même temps s'occuper de l'administration de l'établissement et régler tous les problèmes d'intendance qui peuvent surgir. Elle doit, au besoin, assurer la mise en place du bloc opératoire. L'employeur pense qu'on ne peut s'en remettre à cette personne pour régler les problèmes de communication avec les patients anglophones. L'Office partage ce point de vue, et pour les mêmes raisons.

Enfin le syndicat allègue l'insuffisance de la preuve offerte par l'employeur et s'inspire de certaines décisions où l'Office a demandé aux employeurs de démontrer qu'une personne ne pouvait exercer les fonctions en cause à moins de connaître l'autre langue et qu'ils avaient examiné sérieusement tous les autres moyens à prendre avant d'imposer une exigence linguistique (n° 46-014, *M^me^ Madeleine Graveline et M^me^ Thérèse Leclerc*

c. le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche du gouvernement du Québec; n° 46-045, *M^me^ Lucie Fafard c. la Ville de Montréal*). En l'occurrence, le syndicat soutient que l'employeur n'a pas réussi à démontrer que la fonction d'infirmier(ère)-chef adjoint(e) ne peut être exercée sans parler l'anglais; tout ce qu'il a cherché à démontrer en fait, c'est que dans le service et pour l'équipe de travail en question, personne d'autre ne pouvait communiquer en anglais avec les malades.

Sur ce point l'Office est forcé de donner raison au syndicat. Certes, l'employeur a voulu faire preuve de souplesse en imposant la connaissance de l'anglais à des personnes différentes selon les services. S'il avait constaté qu'une infirmière auxiliaire était capable d'assurer une communication fonctionnelle avec les malades, dans ce service et au sein de cette équipe, il n'aurait pas exigé que la personne responsable du service connaisse l'anglais. Il n'en demeure pas moins qu'à strictement parler l'exigence linguistique n'est pas inhérente à la fonction mais découle du contexte particulier où elle est exercée, c'est-à-dire de la langue des patients et de l'organisation du travail à l'intérieur de l'établissement.

Dans la preuve soumise, l'hôpital soutient la thèse de la nécessité de prévoir un poste (celui en l'occurrence d'infirmier(ère)-chef adjoint(e) bilingue) parce que son plan d'accès prévoit qu'il doit y avoir une personne bilingue, quel que soit son poste, dans chaque service, pour chacune des équipes de travail. L'hôpital est de bonne foi et tente de se soumettre aux dispositions de la loi 142; à cette fin, il a adopté un programme d'accès qu'il a soumis à l'approbation des autorités compétentes. L'établissement, dans le cas présent, soumet que le poste doit être bilingue pour répondre aux exigences de son programme d'accès; ce qui est tout à fait exact dans les circonstances.

Mais ce n'est pas ce que l'article 46 de la *Charte* prévoit. Il ne demande pas si tel programme ou tel plan, pour bien fonctionner, exige la connaissance d'une autre langue que le français. Il impose à l'employeur de prouver que la connaissance de l'autre langue est nécessaire pour l'accomplissement d'une tâche.

Or, la preuve démontre que c'est une circonstance fortuite qui a amené l'hôpital à exiger la connaissance d'une autre langue pour accéder au poste affiché; un autre employé du même service aurait-il connu cette autre langue que l'hôpital n'aurait pas eu les mêmes exigences pour le poste d'infirmier(ère)-chef adjoint(e). La tâche spécifique d'une infirmier(ère)-chef adjoint(e) exige tellement peu la connaissance de l'autre langue que l'établissement n'en tient pas compte quand il fait appel à des remplaçants, en cas d'absence du titulaire du poste.

Le programme d'accès prévoit qu'une quinzaine de postes (mais pas toujours les mêmes), sur un total de 51 postes permanents, doivent être bilingues. Et pourtant, on inscrit sur les listes de rappel (une cinquantaine

de noms) toutes les personnes qui satisfont aux exigences professionnelles, sans s'inquiéter de leurs aptitudes linguistiques. Le remplacement, par une personne unilingue française, du titulaire d'un poste dit bilingue peut pourtant durer des mois, comme l'a indiqué la preuve. L'établissement n'a pas démontré que le travail alors accompli l'avait été de façon inefficace, sur quelque plan que ce soit.

Enfin, la mise en application du programme d'accès de l'établissement entraîne presque automatiquement une forme de discrimination. Un candidat, par ailleurs très compétent au plan professionnel, pourra se voir refuser un poste si, par hasard, une autre personne dans le même département ne peut s'exprimer en anglais; mais l'établissement pourra accorder un autre poste semblable à un autre candidat tout aussi compétent et tout aussi unilingue, dans une autre circonstance.

Bref, l'Office constate l'absence de toute corrélation sérieuse entre la nature des actes professionnels à accomplir et le niveau de responsabilité des membres du personnel qui ont à assurer la communication avec les patients.

L'employeur a du reste affirmé qu'il cesserait d'imposer cette exigence si elle n'était plus nécessaire. Il devrait également s'efforcer de mieux faire accepter par l'ensemble de son personnel les mesures qu'il doit prendre pour appliquer la loi 142. En effet, pour que cette loi produise les effets souhaités, l'adhésion du personnel est essentielle. Le fait que 80 personnes aient signé une pétition pour s'opposer à ces mesures suffit à démontrer que l'employeur ne s'est pas acquitté de cette tâche. Nous ne croyons pas que les signataires rejettent le principe même d'une meilleure disponibilité des services pour leurs concitoyens de langue anglaise, mais ils estiment, à juste titre, que l'employeur ne doit pas brimer leurs droits pour y arriver.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
DÉCIDE QUE :

l'Hôtel-Dieu de Gaspé n'est pas justifié d'exiger la connaissance de l'anglais (parlé) pour occuper le poste d'« assistant(e)-infirmier(ère)-chef » (infirmier(ère)-chef adjoint(e), pour la période du soir, au Service de pédiatrie-médecine-chirurgie.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 92-46-203-04 DU 12 FÉVRIER 1993.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. GASTON DUGAS

(S) M. AIMÉ GAGNÉ

Dossier 46-210

Sont présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Gaston Dugas
Aimé Gagné

Syndicat des employés de l'Université de Montréal
c.
Université de Montréal

formant quorum.

Le 13 mai 1994

Me Pierre Daviault représente l'employeur.
Mme Louise Valiquette représente le syndicat.

DÉCISION

Le 30 mars 1993, Mme Francine Yelle, au nom du comité des griefs du Syndicat des employés de l'Université de Montréal (section locale 1244 du S.C.F.P. - F.T.Q.), soumettait à l'Office une plainte en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, pour contester l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité au poste de téléphoniste classe II, à la Direction des immeubles (Division régie et communications) de l'Université de Montréal, selon l'avis de concours E 93-03-12, affiché du 11 au 23 mars 1993.

L'audience dans cette affaire s'est tenue le 4 février et le 6 mai 1994. L'employeur a fait entendre cinq témoins : M. Robert Laramée, surintendant des communications à la Direction des immeubles de l'Université de Montréal; Mmes Jacqueline Côté-Roy et Cécile Drouin-Grenon, téléphonistes; M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel; et Mme Francine Vallières, directrice du système des abonnés, chez Bell Canada. Le syndicat a fait appel au témoignage de Mme Francine Yelle, commis à la bibliothèque et coordonnatrice du comité des griefs.

Le sommaire de la fonction indique que le ou la téléphoniste « répond à partir d'une console téléphonique aux appels et tient à jour un fichier de renseignements »; une mention équivalente figure parmi les tâches et responsabilités principales : « répond aux appels téléphoniques et donne des renseignements généraux ». Les autres tâches énumérées sur cette liste ne sont pas pertinentes au litige. On peut également lire la mention suivante parmi les qualifications requises : « connaissance de l'anglais ». Dans l'organigramme produit par l'employeur, les trois postes de téléphonistes relèvent du surintendant des communications, M. Robert Laramée, dont le service fait partie de la Division régie et communications.

M. Laramée, qui occupe son poste depuis 14 ans, explique à l'Office que le service téléphonique de l'université est assuré par le système « Méridian I », installé par Bell Canada en 1990, qui remplace le système « Centrex III ». Le nouveau système fait appel à la technique de la messagerie vocale, commandée par les usagers disposant d'un poste téléphonique à clavier, et destinée à limiter au maximum l'intervention des téléphonistes. Un message enregistré indique à l'utilisateur qu'il peut opter entre le français et l'anglais, en faisant le « 1 » ou le « 2 »; il peut alors composer le numéro du poste qu'il désire atteindre, s'il le connaît. S'il n'a pas d'appareil à clavier ou s'il ne manifeste pas de préférence, son appel est dirigé vers l'une des trois consoles. C'est ici seulement qu'intervient la téléphoniste. Le système est conçu et programmé de telle sorte que tous les appels destinés aux téléphonistes forment une file d'attente unique, et que l'appel dont le temps d'attente est le plus long est dirigé vers la première téléphoniste qui devient libre. Il importe de noter que les usagers sont tous acheminés vers la file d'attente, lorsque l'intervention de la téléphoniste est nécessaire, qu'ils aient fait le 1 ou le 2.

Selon M. Laramée, grâce à ce système, le travail est réparti équitablement entre les trois téléphonistes de 8 h à 20 h tous les jours. Le système permet de desservir les 6 000 postes téléphoniques de l'université et peut traiter plus d'un million d'appels par an. Il n'existe pas de statistiques permettant d'établir la proportion des appels locaux, par opposition aux appels « internationaux », mais il estime à 30 % environ la proportion d'appels en anglais de toutes provenances (M^me^ Jacqueline Côté-Roy, téléphoniste depuis 21 ans, et M^me^ Cécile Drouin-Grenon, téléphoniste depuis 15 ans, ont toutes deux estimé à 20 % environ la proportion des appels en anglais).

M. Laramée explique que si tous les appels en anglais étaient dirigés vers la même personne, celle-ci devrait également répondre aux appels « non sélectifs », c'est-à-dire ceux provenant soit de personnes ne possédant pas d'appareil à clavier, soit de personnes n'ayant manifesté aucune préférence, puisqu'il peut se trouver des anglophones parmi ces deux groupes; donc, les deux autres personnes ne recevraient que les appels d'utilisateurs ayant opté pour le français. Étant donné la nécessité de remplacer cette première personne pendant ses vacances, ses absences pour cause de maladie, etc., l'employeur a décidé d'exclure cette solution, et exige donc que chacune des trois téléphonistes ait une connaissance de base de l'anglais.

M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel, s'occupe spécialement des relations de travail depuis 1965. Il précise que l'employeur reconnaît trois niveaux de connaissance de l'anglais : « minimale », « bonne », « excellente ». C'est le premier niveau qui est exigé en l'occurrence. Ainsi, une personne qui n'aurait qu'une connaissance rudimentaire de l'anglais peut demander à se perfectionner en cours d'emploi; elle doit cependant connaître l'anglais pour être embauchée.

M^me^ Francine Yelle, commis à la bibliothèque et coordonnatrice du comité des griefs, qui témoigne pour la partie syndicale, indique à l'Office qu'une rencontre a eu lieu avec M^me^ Gisèle Maisonneuve, conseillère en dotation, le 4 mars 1993, concernant les exigences linguistiques de l'employeur; à cette occasion, le syndicat a suggéré que les appels en anglais soient acheminés à une console en particulier, de manière à ne pas généraliser l'exigence de l'anglais; M^me^ Maisonneuve aurait répondu, selon ce que rapporte M^me^ Yelle, que le système ne le permettait pas. Le syndicat estime au contraire que l'évolution de la technologie rend possible une telle répartition, et c'est pourquoi il conteste aujourd'hui une exigence linguistique qu'il acceptait dans le passé.

Au cours de son témoignage du 6 mai, M^me^ Francine Vallières, de Bell Canada, a pu apporter à l'Office des précisions utiles sur la faisabilité de diverses solutions techniques. En effet, c'est elle qui, en 1990, a implanté le nouveau système. Dans l'état actuel des choses il ne peut y avoir qu'une seule file d'attente. Les appels en anglais ne peuvent pas être dirigés vers une console en particulier. On pourrait, à la rigueur, acheminer ces appels vers un poste téléphonique supplémentaire quand l'utilisateur demande le service en anglais, mais ces appels seraient alors confondus avec ceux des utilisateurs n'ayant pas exprimé de préférence; de plus, ce poste additionnel, qui devrait obligatoirement disposer de lignes multiples, ne permettrait plus de respecter la file d'attente.

M^me^ Vallières affirme qu'on pourrait éviter ces inconvénients en utilisant le progiciel de service partagé (groupe de consoles), dont l'installation exigerait des déboursés de 30 410 $. Ce système permettrait de constituer deux files d'attente, l'une pour les deux premières consoles, l'autre pour la troisième, réservée à la fois aux appels en anglais et aux appels de personnes n'ayant pas manifesté de préférence. Ce système serait, à son avis, moins efficace et mal adapté aux exigences du service. Par exemple, il pourrait arriver que la troisième console soit surchargée à certains moments, alors que les deux autres seraient inactives; l'inverse pourrait aussi se produire. On ne peut prévoir la répartition des appels, ni la charge de travail de chaque téléphoniste.

Autre possibilité à envisager : le transfert d'une téléphoniste à l'autre au besoin (transfert interconsole ou « interposition »), avec file d'attente unique. Cette méthode aurait l'inconvénient d'imposer aux usagers une attente supplémentaire : après avoir été en communication avec la messagerie vocale, ils recevraient en deuxième lieu une réponse de la première téléphoniste, et en troisième lieu une réponse de la seconde téléphoniste. La console qui demande le transfert ne peut pas recevoir d'appel tant que la console qui doit le recevoir n'est pas libre; de plus, au moment où celle-ci devient libre elle doit accorder la priorité à l'appel transféré, et l'appel qui lui aurait normalement été adressé en provenance de la file d'attente perd sa priorité, pour se retrouver à la fin de la file d'attente, à l'insu de l'usager.

Tous ces inconvénients amènent l'employeur à conclure que l'exigence linguistique, c'est-à-dire la connaissance de base de l'anglais, doit s'appliquer à tous les postes de téléphonistes. Le système téléphonique central est pour ainsi dire la porte d'entrée de l'université. Comme il est impossible de prévoir la provenance des appels, mais que la pratique démontre que 20 à 30 % d'entre eux sont en anglais, chacune des téléphonistes doit comprendre cette langue. Les coûts et les inconvénients qu'impliquerait l'installation d'un nouveau progiciel, destiné à permettre la création de deux files d'attente distinctes, amènent donc l'employeur à exclure cette solution. De plus, M[e] Daviault relève le fait que la partie syndicale admet, au moins partiellement, la validité de l'exigence linguistique.

Pour le syndicat, au moins un des trois postes en cause ne devrait pas avoir comme condition d'accès la connaissance de l'anglais, puisque la technologie disponible permet la création de files d'attentes distinctes, et permet l'acheminement des appels en anglais vers une seule console. M[me] Valiquette, au nom de la partie syndicale, s'appuie sur l'article 4 de la *Charte de la langue française*, qui garantit à tout travailleur le droit fondamental d'exercer son activité professionnelle en français, et soutient que la vocation de l'Université de Montréal lui confère à cet égard une responsabilité particulière. Elle souligne que l'article 46 édicte une interdiction, à laquelle l'employeur ne doit être autorisé à déroger qu'en cas de nécessité, et non pas lorsqu'il a des motifs raisonnables de le faire : une exigence « raisonnable » n'est pas une exigence « nécessaire ».

L'Office a été en mesure de constater que, comme le soutient le syndicat, les innovations technologiques permettraient aujourd'hui de diriger les appels en anglais vers une console réservée spécialement à cette tâche. De plus, il est vrai que, dans une décision visant précisément l'Université de Montréal (46-030, 16 avril 1981), l'Office avait refusé d'étendre à trois sténo-secrétaires une exigence linguistique, là où une partie seulement du travail à accomplir nécessitait la connaissance de l'anglais. Toutefois, dans le cas de travaux à dactylographier, il est plus facile de répartir le travail entre plusieurs personnes, de manière à spécialiser l'une d'entre elles; entre les téléphonistes, la répartition est faite de façon instantanée et automatisée. Pour cette raison, la décision concernant les trois sténo-secrétaires ne peut constituer un précédent, et l'argument de la proportionnalité ne peut être retenu.

La question des coûts d'installation d'un nouvel équipement a bien sûr été soulevée. L'Office doit tenir compte de cet argument, mais il doit surtout se demander si cette solution est vraiment indispensable, et si elle permet de concilier au mieux les droits des salariés et les exigences du service. De plus, la nécessité d'une exigence linguistique, dans le contexte de l'article 46, ne peut s'apprécier sans tenir compte de l'organisation du travail, particulièrement quand il s'agit de plusieurs postes dont la description de tâches est la même. Même si l'Office n'a pas à déterminer le partage des

tâches, ses décisions peuvent avoir un effet direct ou indirect sur d'autres postes que celui faisant l'objet du litige, et on lui reprocherait à juste titre de ne pas en tenir compte.

Or, toutes les solutions envisagées pour ne pas imposer l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité à chacun des trois postes de téléphonistes, entraîneraient des inconvénients très sérieux, qui empêcheraient l'employeur d'organiser le travail de manière efficace et en répartissant équitablement la charge de travail. Quelle que soit l'hypothèse (nouveau progiciel créant une double file d'attente, poste téléphonique distinct ajouté aux trois consoles, transfert d'appels interconsoles), on se trouve devant le même problème, c'est-à-dire que certains employés seront pénalisés parce que l'on aura cherché à faire en sorte que l'un d'entre eux, au moins, puisse travailler seulement en français. L'Office est d'avis que ce n'est pas là le résultat recherché par l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Le fait que l'employeur ait pu qualifier de « raisonnables » les efforts qu'il met en oeuvre, et qui l'autorisent à exiger une connaissance minimale de l'anglais pour les trois téléphonistes, ne peut servir d'argument à son encontre. L'Office n'en est pas moins convaincu que l'employeur ne peut éviter d'avoir recours à ces exigences linguistiques, parce que toute autre solution comporte des inconvénients plus importants que les avantages qu'on pourrait en attendre. Cette analyse satisfait au critère de nécessité découlant de l'article 46.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
DÉCIDE QUE :

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée pour les postes de téléphonistes classe II, à la Direction des immeubles (Division régie et communications) de l'Université de Montréal.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
À SA SÉANCE N° 94-46-210-03 DU 13 MAI 1994.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. GASTON DUGAS

(S) M. AIMÉ GAGNÉ

Dossier 46-211

Sont présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Fernand Daoust
Gaston Dugas

formant quorum.

Syndicat des employés de l'Université de Montréal (S.C.F.P.-F.T.Q., section locale 1244)
c.
Université de Montréal

Le 9 décembre 1994

Me Pierre Daviault représente l'employeur.
M. Pierre Dupuis représente le syndicat.

DÉCISION

Le 30 mars 1993, le Syndicat des employés de l'Université de Montréal (section locale 1244 du S.C.F.P.- F.T.Q.) a demandé à l'Office de trancher le litige qui l'oppose à l'Université de Montréal concernant l'exigence de la connaissance de la langue anglaise comme condition d'admissibilité au poste de technicien en systèmes ordinés à la Faculté des arts et des sciences (informatique et recherche opérationnelle, affichage E 93-02-19). Le syndicat demande à l'Office de « déclarer cette exigence comme non fondée, et ce, en fait et en droit ».

L'audience dans cette affaire a commencé le 4 février 1994, mais n'a pu être terminée à cette date. Avant qu'elle ne puisse se poursuivre, cependant, le remplacement d'un membre de l'Office, qui faisait partie du quorum dans cette affaire, a contraint l'Office à reprendre l'audition de la preuve, ce qui fut fait les 4 et 18 novembre 1994. Les parties ont convenu néanmoins de tenir compte des faits mis en preuve le 4 février pour compléter ou éclairer, si nécessaire, les témoignages présentés par la suite.

L'employeur a fait entendre quatre témoins : M. Robert Gérin-Lajoie, chef des laboratoires au Département d'enseignement de l'informatique et de la recherche opérationnelle (DIRO); M. Alain Bouchard, technicien en systèmes ordinés, qui occupe actuellement le poste faisant l'objet du litige; M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel de l'Université de Montréal; et M. Gilles Pétel, adjoint au chef du Service d'aide aux usagers, du Département des services informatiques de l'université. Le syndicat a fait entendre deux témoins : M. Benoît Archambault, technicien en systèmes ordinés au Département des services informatiques, et Mme Claudette Gariépy, présidente du comité des griefs du syndicat.

L'employeur, s'appuyant sur le témoignage de M. Dandonneau, a bien fait ressortir le fait que l'exigence linguistique contestée dans la présente affaire n'est pas rattachée à proprement parler à la description de la fonction, mais au poste dont il s'agit. Elle n'apparaît donc pas dans la description de fonction du 4 septembre 1987. L'avis de poste vacant, pour la période du 25 février au 9 mars 1993, comprend toutefois la mention « connaissance d'usage de l'anglais », l'exigence d'un diplôme d'études collégiales (D.E.C.) en systèmes ordinés ou en électronique, option ordinateur, ou scolarité équivalente, et la description sommaire des tâches, qui se lit comme suit :

> « Sous la direction du supérieur immédiat, participe à la gestion des équipements informatiques et à la mise à jour de l'inventaire. Participe à la configuration des réseaux de communications et à la programmation de logiciels d'interface. Planifie l'aménagement (fait l'installation et l'entretien), diagnostique les problèmes et répare les systèmes ordinés et leurs composantes (modems, concentrateurs, terminaux, micro-ordinateurs, lignes téléphoniques, câbles ...). Assure le bon fonctionnement des communications informatiques. Accomplit toute autre tâche connexe lorsque requis. »

Comme premier témoin, l'employeur a fait entendre M. Robert Gérin-Lajoie, qui, depuis décembre 1986, occupe les fonctions de chef des laboratoires au Département d'informatique et de recherche opérationnelle. M. Gérin-Lajoie fait ressortir au départ comment le service auquel il appartient se distingue du Département des services informatiques : alors que ce dernier est chargé d'offrir à l'ensemble de l'université les ressources nécessaires en matière d'informatique, le Département d'informatique et de recherche opérationnelle est axé sur l'enseignement et la recherche en cette matière et réunit une quarantaine de professeurs, dix attachés de recherche et plusieurs centaines d'étudiants au baccalauréat, à la maîtrise et au doctorat. C'est d'ailleurs ce département qui a délivré en 1994 le plus grand nombre de doctorats au sein de la Faculté des arts et des sciences, et il s'agit du plus important département francophone de ce type en Amérique du Nord.

Le personnel que dirige M. Gérin-Lajoie réunit six personnes : trois analystes, un adjoint technique et deux techniciens : un technicien en systèmes ordinés, dont le poste fait l'objet du litige, et un technicien en électronique. Les deux techniciens relèvent de l'adjoint technique. Les fonctions des laboratoires sont décrites dans un document déposé pendant l'audience, dont voici un extrait pertinent :

> « [Les laboratoires] fournissent des environnements informatiques de pointe pour l'enseigne-

> ment et la recherche aux étudiants de maîtrise et doctorat, aux chercheurs et aux professeurs du département.
>
> Les laboratoires communs d'enseignement et les laboratoires spécialisés forment les laboratoires du département. Les laboratoires communs servent pour l'enseignement gradué et la recherche. Les laboratoires communs permettent le partage des ressources comme les stations d'enseignement, les ordinateurs centraux performants, les fichiers des usagers, une bibliothèque de logiciels, un réseau de communication et des imprimantes lasers. Les laboratoires spécialisés réunissent autour de thèmes spécifiques logiciels, stations, professeurs, chercheurs et étudiants. »

Le département en question a donc un rôle de soutien technologique à la recherche. Le travail des techniciens consiste à intégrer les nouveaux appareils aux systèmes déjà installés et à assurer leur compatibilité. L'importance du parc informatique est considérable. Encore une fois, le document cité plus haut en donne une description détaillée sur le plan technique :

> « Les systèmes proviennent de plusieurs manufacturiers : Sun, DEC, Apple, Intel-MSDOS pour ne nommer que les principaux. Les systèmes d'exploitation les plus utilisés sont Unix avec le système de fenêtrage X-Windows, MacOS et MS-DOS/Windows.
>
> Un réseau en étoile réunit plus de 10 sous-réseaux Ethernet et Appletalk. Celui-ci permet de relier les ordinateurs entre eux, de partager les ressources centrales et de communiquer internationalement avec les centres de recherches et les universités. Le département est relié aux réseaux québécois (RISQ), canadien (CA*net) et américain (NSFnet) de recherche et à ce titre fait partie de l'Internet mondial. »

Les fonctions des deux techniciens ne sont pas les mêmes, du moins théoriquement. Les témoignages entendus par l'Office, notamment celui de M. Gérin-Lajoie, montrent que la frontière entre les deux rôles est floue et pourrait être remise en question. On peut néanmoins comprendre, dans l'état actuel des choses, que le technicien en électronique est plus spécialement chargé des matériels et logiciels de type « Intel, Windows, MS-DOS », alors qu'on demande au technicien en systèmes ordinés une compétence

plus poussée en matière de logiciels et qu'il est aussi chargé des matériels de type Macintosh. Quant aux analystes, on a établi très nettement qu'ils ne font aucun travail d'installation.

Les laboratoires disposent de quelque 200 ordinateurs en réseau, de marques différentes, regroupés en six plates-formes complètes au moins. Le technicien en systèmes ordinés est responsable de toute l'infrastructure de réseau qui permet à ces ordinateurs de communiquer entre eux. Plus particulièrement, il lui incombe de « déballer » et de « configurer » les nouveaux éléments pour qu'ils s'intègrent parfaitement au réseau, d'assurer le dépannage au besoin et de veiller au bon fonctionnement des 60 ordinateurs Macintosh qui composent le réseau.

C'est M. Gérin-Lajoie lui-même qui a demandé la création du poste de technicien en systèmes ordinés. Il a également demandé au Service du personnel, selon la procédure habituelle en pareil cas, qu'une mention expresse soit faite de l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité afin, dit-il, que la description du poste reflète la réalité du milieu de travail. À son avis, la consultation de la documentation en langue anglaise fournie par les manufacturiers est indispensable au moment de l'installation des appareils. Il a cependant précisé, à plusieurs reprises, qu'il ne s'agit pas de textes faisant appel à une connaissance approfondie de la langue anglaise : une connaissance des structures élémentaires de la langue suffit, pourvu qu'on soit familiarisé au préalable avec le vocabulaire hautement hermétique que recèlent ces documents.

Les membres de l'Office ont eu l'occasion de consulter une liasse imposante formée d'extraits de cette documentation technique. Un court extrait, tiré du guide fourni par l'un des fabricants, permet de s'en faire une assez bonne idée et montre bien que la seule connaissance de la langue anglaise, quel qu'en soit le niveau, n'est pas suffisante pour en comprendre le contenu :

> « The SM100 SPARC module consists of two sets of processor chips on a small daughter card that attaches to an MBus connector on a SPARCsystem 600MP system board. Each set of processor chips includes a 40 MHz SPARC CPU, a SPARC Floating Point Unit, a combined Memory Management Unit/cache controller, and 64 KB SRAM for local cache. The MBus, described in an open specification from SPARC International, provides a standard chip interconnect between multiple CPUs, memory, and I/O. »

Concernant le travail du technicien, M. Gérin-Lajoie explique que l'appareil, lorsqu'il est livré à l'acheteur, est en mode de fonctionnement

autonome. Un ordinateur Macintosh, par exemple, devra subir certains ajustements qui le rendront capable de communiquer avec les imprimantes laser, d'assurer le courrier électronique, le partage de fichiers, etc. Dans certains cas, la collaboration des analystes et des techniciens sera nécessaire pour mettre au point le mode d'emploi qui sera ensuite mis à la disposition des utilisateurs (chercheurs et étudiants).

La documentation technique fournie aux installateurs ne doit pas être confondue avec celle qui est remise au grand public. Une enquête faite par l'université auprès des trois principaux fournisseurs (Apple, Sun et Cabletron) révèle que leurs documents d'installation sont en anglais seulement, alors même que leur chiffre d'affaires provient à plus de 50 % de l'extérieur des États-Unis. Des vérifications faites en France à la demande du département ont confirmé ce fait. Concernant Macintosh, plus particulièrement, dont les efforts en matière de francisation sont pourtant exemplaires, les documents fournis aux consommateurs sont en français, la documentation sur le système d'exploitation également, mais les guides d'installation ne sont pas traduits en français ni dans aucune autre langue. M. Gérin-Lajoie considère que le fait de demander aux fabricants d'assurer eux-mêmes l'installation des appareils ne ferait que déplacer le problème et aurait même pour résultat de réduire la compétence technique du département, qui deviendrait de ce fait moins autonome.

D'autres fonctions confiées au technicien en systèmes ordinés justifient également qu'on lui demande d'avoir une connaissance d'usage de l'anglais : les contacts occasionnels avec les fournisseurs, les communications internationales par le réseau informatique, notamment avec les utilisateurs de matériels similaires, et la fréquentation des cours de formation professionnelle donnés soit par les fabricants, soit par des firmes spécialisées. En règle générale, lorsque ces cours deviennent disponibles en français, les techniques en question commencent à atteindre le grand public et par conséquent sont déjà dépassées. On a examiné de plus près la question de savoir si les fournisseurs offrent des services en français. Ainsi, la firme Sun a un bureau des ventes à Montréal, qui offre des services en français, et elle a également un ingénieur en poste à Boston qui peut répondre en français; la firme Silicon Graphic possède un centre de services en français à Montréal.

Cependant, M. Gérin-Lajoie considère qu'il s'agit là d'arguments secondaires. À son avis, les trois quarts du travail que doit faire le technicien dépendent directement de la compréhension qu'il a de la documentation technique, même s'il ne passe en fait que 20 % de son temps environ à lire ces documents. Quant à l'adjoint technique, s'il a plus particulièrement pour tâche d'assurer les contacts avec les fournisseurs et de conseiller les professeurs dans le choix de leurs matériels, il ne peut se substituer au technicien pour ce qui est des aspects techniques reliés au fonctionnement du réseau : câblage, concentrateurs, etc.

M. Pierre Dupuis, qui représente le syndicat dans cette affaire, a interrogé M. Gérin-Lajoie sur la compétence linguistique qu'on peut attendre normalement d'un diplômé du niveau collégial : le titulaire d'un D.E.C. en informatique ou en systèmes ordinés n'a-t-il pas en principe une bonne connaissance du vocabulaire de cette spécialité en langue anglaise? En règle générale, selon M. Gérin-Lajoie, cette hypothèse se vérifie, mais il considère tout de même que « dans certains cas » (il avance le chiffre de 10 %), un étudiant pourrait obtenir ce diplôme sans acquérir une telle connaissance du vocabulaire anglais de la spécialité, étant donné que certains collèges disposent de meilleurs manuels en langue française. Quoi qu'il en soit, M. Gérin-Lajoie soutient qu'une personne qui serait titulaire d'un D.E.C. spécialisé et qui serait incapable de lire les documents techniques ne pourrait pas faire ce travail. La consultation des textes en anglais constitue pour lui la seule manière de maîtriser tous les aspects techniques, et les schémas de câblage, quoique pertinents, ne sont pas suffisants.

On a relevé devant les membres de l'Office le fait que les exigences linguistiques imposées pour ce poste n'ont pas toujours été les mêmes, et divers avis ont été déposés, soit par l'employeur, soit par le syndicat. En 1987, l'avis de poste vacant (affichage E 87-09-7) indiquait : « bonne connaissance de l'anglais ». M. Benoît Archambault a alors été embauché. En 1989, l'avis (affichage E 89-12-03) ne prévoyait pas cette exigence linguistique. On a recruté M. Stéphane Denis. En 1990 (affichage E 90-02-07), même constatation : aucune exigence linguistique. Pour M. Gérin-Lajoie, cela pourrait s'expliquer par des divergences d'opinions, au sein de l'administration, concernant l'opportunité de faire figurer cette exigence de façon explicite dans l'avis relatif au poste, mais à ses yeux son bien-fondé n'a jamais fait de doute.

Le deuxième témoin entendu à la demande de l'employeur est M. Alain Bouchard, qui occupe, depuis le 22 mars 1993, le poste de technicien en systèmes ordinés. Auparavant, il occupait le poste de technicien en électronique au même département. Selon son témoignage, la consultation de documents techniques en langue anglaise, du type de ceux que les membres de l'Office ont eu l'occasion d'examiner, est indispensable. Il estime que, dans la moitié des cas, il doit consulter ces documents lors de l'installation de nouveaux matériels et dit consacrer, en règle générale, environ cinq heures par semaine à leur lecture. Le département acquiert fréquemment de nouveaux matériels et leur mise en place peut prendre plusieurs jours. Quant aux communications avec l'extérieur du Québec, il évalue personnellement leur fréquence à une fois par mois, mais il admet qu'à l'occasion il a obtenu des réponses en français à Toronto. Quant aux communications par l'entremise du réseau « NEWS », elles occupent deux heures par semaine.

À son avis, l'apprentissage fait au collège est rudimentaire; au cours de son témoignage du 4 février, il a aussi affirmé qu'à sa sortie du cégep, il n'aurait pas été en mesure de s'acquitter de ses tâches de technicien avec la connaissance de l'anglais qu'il possédait à l'époque.

M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel à l'Université de Montréal, a enfin témoigné pour l'employeur. Il affirme que l'exigence de la connaissance de l'anglais doit faire l'objet d'une évaluation particulière par le Service du personnel avant d'être inscrite comme condition d'admissibilité à un poste. On reconnaît trois niveaux de compétence : élémentaire, intermédiaire, excellente. C'est le premier niveau qui est imposé pour l'admissibilité au poste en litige.

Le syndicat a d'abord fait appel au témoignage de M. Benoît Archambault. Depuis 1990, il est technicien en systèmes ordinés au Département des services informatiques. Auparavant, il avait été le premier à occuper les fonctions qu'occupe présentement M. Bouchard, au Département de l'informatique et de la recherche opérationnelle, et il affirme qu'à l'époque il n'avait pas eu à subir un examen d'anglais. M. Normand Dandonneau a confirmé ce fait par la suite, lors de son témoignage du 18 novembre, mais il a aussi déposé une copie de l'annonce publiée le 28 novembre 1987 dans le journal La Presse et qui comportait la même mention que l'avis cité plus haut (E 87-09-7) : « bonne connaissance de l'anglais ». De plus, l'employeur a déposé une copie du formulaire de demande d'emploi de M. Archambault, où on peut voir clairement que celui-ci avait coché, en 1988, la mention « anglais lu, parlé, écrit ».

M. Archambault affirme que, dans le cadre de ses fonctions actuelles, qu'il occupe depuis quatre ans, il s'exprime en français « à 95 % » et consulte des documents en langue anglaise « à l'occasion », dans le cas où il doit assurer la configuration des matériels. Il soutient également que 80 % de ses tâches n'exigent pas qu'il prenne connaissance de ces documents, et que bien souvent la solution des problèmes qui peuvent se poser ne se trouve pas dans les guides. Il admet cependant, en réponse aux questions du procureur patronal, Me Pierre Daviault, que la consultation de ces documents constitue une aide appréciable, tout en affirmant aussi que la consultation des schémas de câblage et autres illustrations est généralement suffisante.

Le syndicat a enfin fait appel au témoignage de Mme Claudette Gariépy, du comité des griefs du syndicat. Mme Gariépy a déclaré que le syndicat a pris la décision de contester l'exigence linguistique, dans la présente affaire, parce que cette exigence « empêche d'autres personnes qui seraient amplement qualifiées de postuler à ce poste et qui auraient les connaissances nécessaires pour remplir les fonctions ». Cependant, il est apparu très clairement que le témoignage de Mme Gariépy avait en fait pour but de faire connaître aux membres de l'Office la situation qui prévaut dans d'autres établissements d'enseignement supérieur en ce qui a trait aux exigences linguistiques pour des postes similaires. L'employeur s'est opposé à ce témoignage et l'Office lui a donné raison. D'autres témoignages auraient pu être admissibles si, par exemple, ils avaient été de nature à éclairer les membres de l'Office sur la nécessité de consulter des documents en langue anglaise pour exercer les fonctions de technicien.

Lors de la reprise de l'audience, le 18 novembre, l'employeur a fait témoigner M. Gilles Pétel, adjoint au chef du Service d'aide aux usagers, au Département des services informatiques. M. Pétel, qui est au service de l'université depuis 1971, est donc le supérieur immédiat de M. Benoît Archambault, qui a témoigné le 4 novembre. Il fait état de la mission propre de ce département, qui regroupe 121 personnes et qui doit répondre aux besoins de l'ensemble de l'université grâce à 3500 postes de travail informatisés, répartis dans une quinzaine d'immeubles différents. Son témoignage tend à indiquer que les tâches de M. Archambault ne sont pas entièrement identiques à celles de M. Bouchard, qui occupe le poste apparenté au Département d'informatique et de recherche opérationnelle, en dépit du fait que l'appellation qui les désigne soit la même. M. Pétel soutient que, pour l'essentiel, le technicien en systèmes ordinés, dans son service, se consacre à des travaux de raccordement et de dépannage.

M. Dandonneau a aussi apporté le 18 novembre certaines précisions concernant le déroulement du dossier en matière d'arbitrage. On apprend ainsi qu'un règlement est intervenu entre l'employeur et le syndicat concernant le grief (réclamation syndicale) que celui-ci avait inscrit pour contester l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité à ce poste; l'arbitre, M. Marcel Guilbert, en a été informé le 12 août 1993 par une lettre de M. Dandonneau et il en a pris acte le 17 septembre 1993. Enfin, concernant les allégations de M^me^ Gariépy au sujet des salariés qui auraient pu être lésés par cette exigence linguistique, l'employeur a déposé la liste des candidatures pour ce poste, d'où il ressort que M. Alain Bouchard était le seul candidat admissible.

M^e^ Daviault a présenté l'argumentation de l'employeur, qui se développe sur deux plans. Il allègue tout d'abord que la fonction de technicien en systèmes ordinés est plus exigeante au Département d'informatique et de recherche opérationnelle qu'au Département des services informatiques; il récuse donc toute tentative d'établir un rapprochement entre les deux postes. En l'occurrence, le technicien en systèmes ordinés doit assumer une partie des mandats confiés antérieurement aux analystes. Son travail est moins routinier et fait davantage appel à des apprentissages basés sur la consultation des documents techniques provenant des fournisseurs. Le rôle du technicien est de faire le pont entre les matériels installés et les chercheurs; la connaissance de l'anglais est indispensable pour traduire, à leur intention, les renseignements d'ordre technique contenus dans les guides d'installation. De plus, les activités relatives à l'installation et à la « configuration » des appareils sont une partie essentielle des tâches confiées au technicien; on ne pourrait les confier aux analystes sans modifier la définition même du poste.

Il fait valoir, en deuxième lieu, que l'exigence linguistique est justifiée comme condition d'admissibilité spécifique, et que le fait pour un candidat d'être titulaire d'un diplôme d'enseignement collégial ne peut constituer pour l'employeur une preuve suffisante de ses aptitudes linguistiques. Ces aptitu-

des doivent donc être vérifiées de façon distincte, exactement comme on le fait dans le cas où on exige la connaissance de la sténographie, du matériel de bureau, etc. De l'avis de l'employeur, le syndicat a implicitement admis la nécessité de la connaissance de la langue anglaise, lorsqu'il a voulu alléguer que cette connaissance découle des études de niveau collégial, et la contestation porte en réalité sur la présence de cette exigence comme critère explicitement formulé, donc sur les méthodes de recrutement et de sélection de l'employeur, que l'Office ne devrait pas avoir pour fonction de réviser.

Pour l'employeur, la documentation technique que doit consulter le technicien dans l'exercice de ses fonctions est tout à fait comparable à celle que devait consulter l'administrateur de système dans l'affaire Canadair (dossier n° 46-183), tâche pour laquelle l'Office a reconnu la nécessité de la connaissance de l'anglais. Cette décision constitue donc un cas relativement similaire que l'employeur invoque comme précédent dans la présente affaire. Il fait également référence aux décisions rendues par l'Office concernant la Régie du logement (technicien en droit, dossier n° 46-091), l'UQAM (commis aux services financiers, dossier n° 46-106) et à la décision rendue par l'arbitre Jean-Guy Clément (89T-278) le 20 janvier 1989, dans une affaire qui opposait la même association de salariés et le même employeur, concernant un poste de « commis aux affaires académiques » (pédagogiques).

M. Pierre Dupuis, au nom de la partie syndicale, fait valoir pour sa part que la preuve soumise par l'employeur porte essentiellement sur la consultation des documents d'installation. Il n'a jamais été allégué ni démontré que le technicien ait à écrire en anglais, et ce n'est qu'occasionnellement qu'il sera amené à parler avec des fournisseurs à l'extérieur du Québec. Le syndicat reconnaît la véracité des arguments touchant l'inexistence d'une documentation technique en français, mais il formule à cet égard les questions suivantes, auxquelles il demande à l'Office de répondre.

En premier lieu, les fournisseurs ne sont-ils pas tenus d'offrir à leurs clients des documents techniques en français lorsque leurs produits sont vendus au Québec? À ce propos, le syndicat cite un dépliant publié par l'Office sous le titre *L'informatique en français* (93.02-2120), où on peut lire ce qui suit :

> « 3. La documentation relative au matériel et aux logiciels doit être en français, ce qui comprend :
> - les fiches techniques et le matériel publicitaire;
> - les guides d'installation et d'utilisation;
> - les manuels de formation et le matériel didactique.
>
> De plus, l'entretien du matériel informatique ainsi que le soutien technique doivent être fournis en français. »

Ce document diffusé par l'Office ne fait aucune distinction entre le régime juridique applicable aux documents « grand public » et aux documents d'installation destinés aux techniciens spécialisés. Le syndicat s'appuie sur l'article 51 de la Charte de la langue française pour conclure que les fabricants sont tenus de fournir cette documentation technique en français.

En deuxième lieu, le syndicat soutient que l'employeur a de son côté l'obligation d'exiger, au moment du contrat d'achat, que cette documentation soit fournie en français. Il considère que l'employeur ne peut invoquer sa propre négligence si celle-ci est à l'origine de la situation qu'il décrit aujourd'hui pour justifier ses exigences linguistiques. De plus, en tant qu'employeur, l'université n'est-elle pas tenue de respecter les exigences prescrites à l'égard des entreprises occupant 50 personnes et plus, en vertu des programmes de francisation, plus particulièrement de l'article 141, 9°, tel qu'il a été édicté par la « loi 86 » (Loi modifiant la Charte de la langue française, L.Q. 1993, c. 40), et qui fait explicitement mention des technologies de l'information?

En troisième lieu, le syndicat invoque un argument qui met en cause la nature même de l'exigence linguistique, et, par ricochet, le but de l'interdiction prévue par l'article 46. Il soutient qu'un candidat qui est titulaire d'un diplôme d'études collégiales en systèmes ordinés ou en informatique connaît par le fait même la terminologie anglaise relative à ce domaine de spécialité et qu'il est en mesure de comprendre les documents techniques fournis par les fabricants.

En quatrième lieu, et comme corollaire de ce qui précède, le syndicat soutient que l'employeur, lorsqu'il impose une telle exigence linguistique comme critère de sélection et de recrutement, impose en réalité une double exigence : celle qui est inhérente au diplôme rendant admissible au poste et celle qu'il ajoute comme critère distinct de sélection. Or, selon lui, ce fardeau est déraisonnable et déroge aux principes de la Charte de la langue française elle-même, lorsqu'elle établit, à l'article 35, une présomption selon laquelle une personne qui a obtenu un diplôme d'études secondaires au Québec, depuis l'année scolaire 1985-1986, possède de ce fait une connaissance du français appropriée à l'exercice d'une profession reconnue en vertu du Code des professions (L.R.Q., c. C-26). Selon lui, on impose ainsi à un candidat au poste de technicien en systèmes ordinés de prouver qu'il possède une connaissance de l'anglais supérieure à celle qu'un professionnel de la santé doit posséder du français.

La décision que doit prendre l'Office dans la présente affaire soulève une triple problématique, touchant premièrement les caractéristiques du marché de l'informatique et les exigences de la Charte de la langue française en cette matière, deuxièmement le statut de l'Université de Montréal comme employeur, eu égard aux dispositions du chapitre concernant la francisation des entreprises, et troisièmement la nature de l'interdiction édictée par l'arti-

cle 46 de la Charte. Toutes ces questions sont pertinentes à divers degrés et doivent recevoir une réponse, mais seule la dernière permet de trancher le litige qui nous est soumis.

L'Office ne peut que souscrire à l'argument du syndicat concernant la langue des documents techniques accompagnant des produits informatiques vendus au Québec, puisque cet argument est basé sur la doctrine qu'il expose dans son propre dépliant d'information. Ce dépliant n'indique pas les dispositions législatives qui justifient la position de l'Office, mais elle découle de l'article 51 de la Charte, qui se lit comme suit :

> « Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. [...]
>
> Le texte français peut être assorti d'une ou plusieurs traductions, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français. »

Cet article de la Charte est rédigé en termes assez généraux pour viser l'ensemble des produits offerts au Québec et aucune exception n'est prévue par la loi ou par les règlements en ce qui a trait à l'informatique. C'est pourquoi l'Office considère que tout appareil offert au Québec doit être accompagné de documents, notamment de guides d'utilisation ou d'installation, rédigés en langue française. À cet égard, certains des équipements installés au Département d'informatique et de recherche opérationnelle de l'Université de Montréal ne sont pas conformes à la loi, et les détaillants et revendeurs qui commercialisent ces produits au Québec contreviennent manifestement à la loi. Toutefois, leur responsabilité pénale sur la base des articles 51 et 205 n'a pas encore été établie devant les tribunaux. De plus, quand l'université achète le matériel directement du fabricant et que celui-ci ne possède ni établissement ni bureau de ventes au Québec, la responsabilité pénale du fabricant pourrait difficilement être démontrée. C'est dans ce contexte juridique que l'Office a mis en oeuvre diverses initiatives afin d'informer le public et de sensibiliser les fabricants concernant les garanties linguistiques fondamentales prévues par la Charte de la langue française.

En tout état de cause, l'Office ne peut attribuer à l'employeur, dans la présente affaire, l'entière responsabilité de la situation faite aux techniciens de son département d'informatique. Certes la preuve n'a pas été faite que l'université ait formellement exigé de ses fournisseurs que la documentation technique soit en français, alors qu'elle aurait dû formuler cette exigence, mais le témoignage de M. Gérin-Lajoie a tout de même montré que le département a fait enquête auprès des principaux fournisseurs pour vérifier

si des documents en français étaient disponibles. L'université se trouve dans la même situation que n'importe quelle entreprise.

Ceci nous amène à examiner de plus près le statut juridique de l'Université de Montréal en tant qu'employeur. Le syndicat soutient que cet établissement d'enseignement supérieur devrait être soumis aux mêmes exigences que l'ensemble des entreprises qui, au Québec, occupent 50 personnes ou plus. Ces entreprises, suivant les articles 135 et ss. de la Charte, doivent s'inscrire auprès de l'Office, lui fournir une analyse de leur situation linguistique et, si nécessaire, appliquer un programme de francisation répondant aux exigences de l'article 141. Cet article, tel qu'il a été modifié par la « loi 86 », fait explicitement mention des « technologies de l'information ».

L'Université de Montréal a annoncé son intention d'atteindre, vers l'an 2000, le statut d'une grande université de recherche nord-américaine. Avec ses 1200 professeurs et chercheurs et ses quelque 2000 employés de soutien, elle est un des employeurs les plus importants du Québec. Pourtant, elle n'est pas soumise aux obligations que la Charte impose aux entreprises. À l'heure actuelle, elle fait l'objet de 23 plaintes, portées par le même syndicat, concernant les exigences linguistiques qu'elle impose comme conditions d'admissibilité à divers postes, et l'Office se trouve dans l'obligation d'examiner ces postes un à un, par un processus quasi-judiciaire lent et laborieux. Si l'université était soumise à un programme de francisation au même titre qu'une entreprise, l'Office pourrait également, sous réserve de l'article 46, examiner la situation d'ensemble, prendre connaissance des contrats d'achat de matériel et discuter avec l'administration de l'université des problèmes qui se posent.

Quant au fond du litige l'Office est d'avis que l'employeur n'a pas justifié la nécessité d'imposer cette exigence linguistique comme condition d'admissibilité au poste de technicien en systèmes ordinés, parce que la connaissance de l'anglais véritablement requise par cette fonction est inhérente à la formation scolaire préalable, en l'occurrence le diplôme d'études collégiales en informatique ou en systèmes ordinés. La question n'est donc pas de savoir si la consultation de documents rédigés en langue anglaise est nécessaire pour exercer ces fonctions, ce qui paraît bien établi, mais de déterminer si cela justifie l'employeur d'imposer une exigence linguistique, à titre de critère de sélection, comme condition d'admissibilité au poste.

À première vue, beaucoup de contradictions apparaissent dans la preuve présentée à l'Office. M. Gérin-Lajoie soutient que la connaissance de l'anglais est indispensable, mais il reconnaît aussi qu'il s'agit d'un anglais « bâtard », basé sur des structures grammaticales simples et composé aux trois quarts de termes techniques du domaine de l'informatique. M. Archambault, qui a occupé ce poste dans le passé, soutient que la connaissance de l'anglais n'est pas nécessaire, mais il affirme parler et lire l'anglais et reconnaît l'utilité de consulter la documentation technique. L'em-

ployeur estime que la connaissance de l'anglais est nécessaire, mais il n'a pas imposé ce critère de sélection en 1989 ni en 1990. Il l'imposait effectivement en 1987, mais il n'a pas vérifié si M. Archambault connaissait vraiment cette langue comme le candidat l'indiquait dans son formulaire de demande d'emploi.

Ces contradictions apparentes sont surmontées si on s'arrête à la véritable nature de l'interdiction édictée par l'article 46. Lorsque cet article prévoit l'interdiction, pour un employeur, « d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue», il traite en fait de deux choses, liées l'une à l'autre : l'accès au poste et la nécessité de l'exigence linguistique. C'est dans la mesure où l'exigence linguistique ferme la porte à certains candidats que sa validité doit être examinée par rapport à la nature des fonctions à exercer. Une exigence linguistique qui ne serait pas imposée de façon distincte, mais comme conséquence du diplôme rendant admissible à la fonction, n'aurait pas d'effet discriminatoire et ne serait donc pas interdite par l'article 46.

L'Office a consulté le régime pédagogique de l'enseignement secondaire (Règlements refondus du Québec, c. I-13.3, r. 4). On peut y constater que tout diplômé de l'enseignement secondaire doit avoir reçu 20 unités, c'est-à-dire 500 heures, de formation en anglais langue seconde, ou en français langue seconde, selon le cas. Pour ce qui est du français langue seconde, cette exigence découle de l'article 84 de la Charte de la langue française. Comme l'a souligné le syndicat, elle fait jouer la présomption prévue par le troisième paragraphe du deuxième alinéa de l'article 35, pour les candidats aux ordres professionnels.

Le syndicat a cru bon d'invoquer cette présomption comme argument a contrario. Il faudrait pour en juger comparer la valeur de l'enseignement des langues secondes dans le secteur français et dans le secteur anglais, et il ne nous appartient pas de le faire. Du reste, l'Office peut donner raison au syndicat, sur le fond, sans avoir besoin de le suivre sur ce terrain. Cette formation de base en anglais, acquise par tous les diplômés de l'enseignement secondaire, à laquelle vient s'ajouter la familiarisation avec le vocabulaire de la spécialité pendant les études collégiales, permet de satisfaire aux exigences linguistiques du poste, qui sont essentiellement axées sur la lecture de documents techniques. Le technicien en systèmes ordinés ne communique que de façon occasionnelle et accessoire avec les fournisseurs. Les activités de formation en anglais, certes utiles, ne sont pas une dimension essentielle de la fonction. Toutes les communications verbales sur les lieux de travail se font en français.

Certes, le témoignage de M. Bouchard, le 4 février, va à l'encontre de cette évaluation, lorsqu'il a affirmé qu'à sa sortie du collège il ne connaissait pas assez l'anglais pour exercer les fonctions de technicien en systèmes ordinés. Mais il décrivait là son cas personnel et l'Office doit apprécier l'en-

semble des témoignages et juger de leur crédibilité. En l'occurrence, il accorde plus de poids aux propos de M. Gérin-Lajoie, qui a affirmé que, dans 90 % des cas, le titulaire d'un diplôme d'études collégiales en informatique ou en systèmes ordinés aura eu l'occasion de se familiariser suffisamment avec la terminologie de ce domaine. L'Office a pris bonne note en ce sens de la déclaration de M. Gérin-Lajoie selon laquelle une sorte de dualité est en train de s'installer entre la langue « civile » et la langue « technologique ».

En empruntant cette voie, l'Office fait indirectement appel à la notion de niveaux de connaissance de la langue anglaise, mais le qualificatif utilisé par l'employeur lui-même pour décrire le niveau qu'il exige n'a qu'une importance secondaire. Il n'existe pas de définitions normalisées de ces « niveaux » et elles varient selon les employeurs. Ce qui importe et ce qui permet d'établir la nature de l'exigence elle-même, ce sont les explications que donne l'employeur pour la justifier. Pour l'Office, ou bien l'exigence est inhérente au niveau que suppose le diplôme et elle est inutile, ou elle le dépasse, et l'employeur doit en démontrer le bien-fondé en vertu de l'article 46. L'Office considère qu'en l'occurrence cette preuve n'a pas été faite.

L'employeur ne peut invoquer à l'appui de ses prétentions la décision rendue par l'Office dans l'affaire Canadair (dossier n° 46-183). Les deux affaires ont un point commun, c'est-à-dire l'obligation pour le titulaire du poste de consulter une documentation technique en anglais. Mais l'administrateur de système, chez Canadair, devait se servir d'un logiciel en particulier, conçu à l'usage des fabricants d'avions, et utilisé pour la mise à jour des manuels d'entretien des chasseurs F-18. Il devait obligatoirement recevoir au préalable une formation en langue anglaise et communiquer assez fréquemment en anglais avec le fournisseur. De plus, les exigences de recrutement ne faisaient pas mention d'un diplôme d'études collégiales.

Dans la décision concernant la Régie du logement (dossier n° 46-091), le litige concernait des postes de techniciens en droit qui, dans le cadre de leur mandat de conciliation, devaient rédiger en langue anglaise presque la moitié des ententes conclues entre propriétaires et locataires. Cette affaire n'avait guère rapport avec celle qui nous occupe ici. Dans la décision concernant l'UQAM (dossier n° 46-106), le litige concernait deux postes de commis aux services financiers, qui étaient tenus de communiquer, de façon habituelle, avec les fournisseurs de l'université hors du Québec. Cette affaire n'est pas pertinente au litige que nous avons à trancher.

Quant à la décision de l'arbitre Jean-Guy Clément (89T-278), du 20 janvier 1989, elle concernait le poste de « commis aux affaires académiques » (pédagogiques), classe VI, au Département des sciences économiques de l'Université de Montréal; la preuve démontrait que le commis devait répondre à des demandes écrites d'information concernant les études supérieures, dont 30 % environ étaient en anglais, et également recevoir un certain nombre d'étudiants étrangers d'expression anglaise afin de leur donner des

renseignements sur les formalités administratives. Cette décision arbitrale n'a que peu rapport avec la présente affaire.

Selon l'article 100 de la Charte, tel qu'il a été modifié par l'entrée en vigueur de la « loi 86 », le 22 décembre 1993, le mandat de l'Office a été élargi, et il « traite également des questions se rapportant au défaut de respect de la présente loi et des règlements adoptés conformément à celle-ci ». Or, en exigeant la connaissance de l'anglais comme condition d'accès au poste de technicien en systèmes ordinés, alors que cette connaissance n'était pas nécessaire selon la présente décision, l'employeur a passé outre à l'interdiction édictée par l'article 46, et il devra apporter les correctifs exigés par l'Office pour mettre fin à cette situation dérogatoire.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE

l'exigence de la connaissance de l'anglais n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité au poste de technicien en systèmes ordinés, au Département d'informatique et de recherche opérationnelle de l'Université de Montréal;

ET MET EN DEMEURE L'EMPLOYEUR, EN VERTU DE L'ARTICLE 118.5 DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

de modifier la description du poste de technicien en systèmes ordinés, au Département d'informatique et de recherche opérationnelle, et de retirer l'exigence de la connaissance de l'anglais comme condition d'admissibilité à ce poste, dans un délai de 30 jours de la date de la présente décision.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 94-46-211-03 DU 9 DÉCEMBRE 1994.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. FERNAND DAOUST

(S) M. GASTON DUGAS

Dossier 46-212

Sont présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Fernand Daoust
Gaston Dugas

formant quorum.

Syndicat des employés de l'Université de Montréal (S.C.F.P.-F.T.Q., section locale 1244)
c.
Université de Montréal

Le 10 février 1995

Me Pierre Daviault représente l'employeur.
M. Pierre Dupuis représente le Syndicat.

DÉCISION

Le 30 mars 1993, le Syndicat des employés de l'Université de Montréal (section locale 1244 du S.C.F.P.-F.T.Q.) a demandé à l'Office de trancher le litige qui l'oppose à l'Université de Montréal concernant l'exigence de la connaissance de la langue anglaise comme condition d'admissibilité au poste de commis (encaissement), classe VI, à l'École d'optométrie (affichage E 93-01-13).

L'audience dans cette affaire a eu lieu les 13 et 27 janvier 1995. L'employeur a fait entendre trois témoins : Mme Marie-Chantal Caissy, adjointe administrative à l'École d'optométrie, Mme Gaétane Couture, chef de bureau, et M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel de l'Université de Montréal. Le Syndicat a fait appel au témoignage de Mme Carmen Cardinal, commis à l'admission à l'École d'optométrie.

L'avis affiché concernant ce poste, pendant la période du 22 janvier au 3 février 1993, comportait comme conditions d'admissibilité une scolarité de niveau secondaire, un minimum de deux années d'expérience pertinente dans un travail connexe, ainsi que la connaissance de la dactylographie et la connaissance d'usage de l'anglais. Cette exigence linguistique avait été préalablement approuvée par le Service du personnel.

Selon la politique en vigueur à l'Université, l'exigence linguistique ne s'applique pas à la description de la fonction mais seulement à l'affichage du poste en question. La description de la fonction revêt un caractère permanent alors que la décision d'imposer ou non l'exigence linguistique dépend des circonstances et du contexte particulier où la fonction sera exercée. Le libellé de la description de fonction a obtenu l'assentiment de la partie syndicale comme l'indique la mention « conforme » qui figure sur le formulaire en

date du 15 septembre 1992. Parallèlement, un avis a été donné au Syndicat de l'intention de l'employeur d'imposer une telle exigence linguistique conformément à la clause 9.03 de la convention collective. On informe également les membres de l'Office qu'une réclamation syndicale (grief) a été inscrite en arbitrage, mais que la partie syndicale a préféré exercer en priorité son recours devant l'Office en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française.

Concernant la nature des tâches de la commis à l'encaissement, voici la description sommaire contenue dans l'avis de concours :

> « Sous la direction du supérieur immédiat, facture les patients et encaisse les revenus; balance la caisse et prépare les rapports de dépôts. Tient à jour un registre des recettes. Prépare des tableaux, des statistiques et des rapports relatifs à son travail. Vérifie et classe les dossiers des patients en s'assurant que les formulaires utilisés pour la gestion administrative et clinique ont été complétés et signés. Accomplit toute autre tâche connexe lorsque requis ».

Tous ces faits ressortent du témoignage de M. Normand Dandonneau et ne sont pas contestés.

Le formulaire de description de fonction, mentionné plus haut, contient l'énumération des tâches et responsabilités principales de la commis à l'encaissement :

> « 1. Vérifie et classe les dossiers des patients en s'assurant que les formulaires utilisés pour la gestion administrative et clinique ont été complétés et signés.
>
> « 2. Informe les patients, les étudiants et le personnel au sujet des tarifs en vigueur et des modalités de paiement.
>
> « 3. Facture les patients conformément aux services reçus, encaisse les revenus, émet des reçus; range dans le coffre-fort les recettes, balance la caisse et prépare les rapports de dépôt; expédie les documents et les recettes à la Direction des finances.

« 4. Enregistre les données se rapportant aux recettes dans des systèmes d'information prévus à cette fin.

« 5. Effectue les recherches nécessaires pour obtenir ou pour fournir des renseignements; reçoit et donne ces renseignements par téléphone ou de vive voix; réfère les cas inhabituels à qui de droit.

« 6. Prépare des tableaux, des statistiques et des rapports relatifs à son travail.

« 7. Communique avec d'autres unités administratives ou avec des organismes extérieurs pour échanger des informations ou pour résoudre des problèmes relatifs à la capacité de payer de certains patients.

« 8. Assure le prêt d'équipement. Reçoit les dépôts, émet des reçus et effectue les remboursements.

« 9. Attribue un numéro aux commandes de lunettes et les transmet au laboratoire.

« 10. Dactylographie divers documents tels que lettres, rapports, tableaux statistiques, formulaires administratifs, listes.

« 11. Utilise divers appareils tels que terminal, micro-ordinateur, machine à écrire, calculatrice, photocopieur.

« 12. Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis.

« 13. La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par un salarié ou une salariée occupant ce poste. Cependant, les tâches et responsabilités non énumérées ne doivent pas avoir d'effet sur l'évaluation. »

M^me^ Marie-Chantal Caissy, premier témoin de l'employeur, est au service de l'Université de Montréal depuis août 1991 et exerce les fonctions

d'adjointe administrative à l'École d'optométrie depuis février 1992. Son rôle consiste à faire le lien entre la clinique et la direction de l'École, et à superviser le travail de la chef de bureau et du personnel de la clinique. Elle déclare que l'École d'optométrie de l'Université de Montréal est la seule école française, de niveau universitaire, dans ce domaine en Amérique du Nord; fondée en 1906 et affiliée à l'Université en 1925, elle a été intégrée à celle-ci en juin 1969 avec le rang de département rattaché au comité exécutif. L'École est reconnue depuis 1979 par un organisme américain, le « Council on Optometric Education » ou C.O.E.

Le rôle de l'École est de former des praticiens de première ligne qui obtiendront, après quatre ans d'études, un « doctorat professionnel ». Dès leur deuxième année d'études, la clinique de l'École les met en contact avec le public. Elle assure des services de divers types : examens de la vue, lentilles cornéennes, santé oculaire et électrodiagnostic, pédiatrie. M^me^ Caissy précise également que la clinique est la seule au Québec à assurer des services d'orthoptique (problèmes de vision binoculaire).

L'employeur dépose devant l'Office de larges extraits d'un document intitulé « Accreditation Report (January 1994) » soumis par l'École d'optométrie à l'organisme américain mentionné plus haut. Ce document fait état des objectifs et des orientations de l'École et traduit le souci de les reformuler dans une perspective plus large et plus englobante, afin qu'ils reflètent mieux l'évolution de la profession dans le contexte nord-américain. Il vise également à énoncer, à l'intention de cet organisme américain, les engagements que l'École est disposée à prendre pour conserver son accréditation dans l'avenir.

Dans son témoignage, M^me^ Caissy a longuement insisté sur la précarité du statut actuel de l'établissement en ce qui a trait à cette accréditation. Elle affirme notamment que les normes en vigueur à l'École dans le passé étaient loin de se conformer aux exigences du C.O.E., dont l'accréditation initiale avait été obtenue dans un contexte politique favorable. Aujourd'hui, ce contexte a changé et l'École doit impérativement se conformer aux exigences du Conseil, en ce qui a trait par exemple au volume et à la diversité des cas traités, à la disponibilité des services cliniques pour certaines clientèles cibles comme les personnes âgées, les enfants, les étudiants, à l'efficacité des activités de dépistage dans les écoles et dans les entreprises, et même en ce qui a trait aux heures d'ouverture de la clinique. Le Conseil aurait également demandé que l'École fasse en sorte d'obtenir le droit d'utiliser des médicaments diagnostiques et thérapeutiques qui, selon les lois en vigueur, sont actuellement réservés aux ophtalmologistes.

Les conséquences d'une perte de cette accréditation sont décrites par M^me^ Caissy : une véritable « tiers-mondisation » de l'école s'ensuivrait, avec diminution des étudiants inscrits, absence de débouchés extérieurs pour les diplômés (alors que le marché québécois est déjà saturé), et éventuellement fermeture de l'école. Afin de mettre un terme à une période qualifiée de

« végétative » et d'assurer sa mise à niveau, l'École s'est assuré des services d'un nouveau directeur, M. John V. Lovasik, qui était auparavant professeur à l'école de Waterloo, en Ontario. Cette mise à niveau doit être menée à bien en prévision de la prochaine visite d'inspection de l'organisme d'accréditation, au printemps 1995.

Concernant le volume des cas traités, le Conseil américain exige que dix mille patients au moins soient vus chaque année par les cliniciens. Or, selon les chiffres de 1993, le nombre de patients a été de 7208. Il ne dépassera peut-être pas 7000 pour l'année en cours. L'École a donc décidé de lancer une campagne de publicité destinée à faire connaître ses services à la fois auprès des étudiants de l'Université, des étudiants d'autres établissements d'enseignement, et de la population du quartier de Côte-des-Neiges situé à proximité : annonces dans les journaux de quartier, à la radio communautaire, dans les Pages jaunes, etc. Or, toujours selon le témoin, il s'agit d'un quartier multiethnique, et la clientèle francophone est plus difficile à atteindre, parce qu'elle habite souvent en périphérie de Montréal.

Les heures d'ouverture de la clinique ont été étendues. Auparavant, la clinique était ouverte de neuf heures à dix-sept heures et fermait ses portes pour la période du dîner. En janvier 1993, on a ajouté une soirée clinique le mercredi; depuis mai 1994, la clinique est ouverte les mardis et mercredis jusqu'à 20 heures. On tente ainsi d'atteindre plus efficacement la clientèle du quartier, ce qui met la clinique en concurrence directe avec les optométristes qui ont leur cabinet privé dans le secteur. M^me^ Caissy fait cependant observer que la clinique bénéficie d'un avantage puisqu'elle dispose d'équipements de pointe qui souvent n'existent pas en cabinet privé.

M^me^ Caissy dépose devant les membres de l'Office un article de la revue Forum intitulé « Le quartier Côte-des-Neiges comme baromètre des relations ethniques » (25 avril 1994), qui nous apprend que la population d'origine autre que française ou anglaise dépasse les 64 % dans le quartier, alors qu'elle atteint 35,5 % pour l'ensemble de la ville de Montréal. On peut y lire également que « le français est la langue maternelle de 37 % des résidents de CDN (65 % pour Montréal) ... alors que l'anglais est celle de 28 % de la population (12 % pour Montréal). Les allophones y forment donc 36 % de la population (...). Ce sont les hispanophones qui constituent le groupe le plus important de cette catégorie, comptant pour 11 % des allophones ».

On attire aussi l'attention des membres de l'Office sur un passage du rapport de janvier 1994, à la page 125 :

> « To ensure professional, effective and courteous services to patients of all ethnic origins, it is current clinical policy to provide the appropriate training for each member of the clinic secretariat. This is particularly important since the school of optometry is located in a mul-

> tiethnic area. In this regard, it would be highly desirable to have staff competent in several of the major languages spoken in the Montreal area. »

À cause de la durée accrue des heures d'ouverture, du petit nombre des membres du personnel, et du plafond imposé par la convention collective, soit 35 heures par semaine pour chacune des salariées, il semble inévitable qu'à certaines périodes une des commis soit seule à la clinique. Dans ce contexte, l'employeur cherche à assurer une certaine interchangeabilité entre les postes, si bien que la commis à l'encaissement peut également être amenée à accueillir le public. Selon les estimations de M^me^ Caissy, environ 10 % de la clientèle est formée de personnes d'expression anglaise, et les allophones, qui constituent la moitié de ce groupe, parlent moins le français, en général, que les personnes dont la langue maternelle est l'anglais. Elle affirme aussi que les parents allophones connaissent moins bien le français que leurs enfants, puisque ceux-ci fréquentent des écoles françaises.

En deuxième lieu, l'employeur a fait appel au témoignage de M^me^ Gaétane Couture, qui occupe depuis trois ans le poste de chef de bureau, et qui, à ce titre, dirige les quatre commis : deux commis à l'admission, une commis aux prescriptions et la commis à l'encaissement dont le poste fait l'objet du présent litige. M^me^ Couture est également d'avis que la connaissance de l'anglais est nécessaire en raison des contacts réguliers que doit avoir la commis à l'encaissement avec une clientèle de langue anglaise, évaluée à environ 10 %, d'après un échantillonnage basé sur 3000 cartes de rappel.

Elle a aussi consulté les membres du personnel, qui ont fourni des chiffres assez variables : 15 % pour la commis à l'encaissement, même chiffre pour la première commis à l'admission, 2 % pour la seconde commis à l'admission, et encore 2 % pour la commis aux prescriptions qui a cependant moins de contacts avec le public. Quant aux professeurs et étudiants, ils ont répondu par des chiffres variant de 5 à 20 %. En se fondant sur sa propre expérience, pour deux jours en particulier, M^me^ Couture a compté 9 personnes d'expression anglaise sur 90 le premier jour, et 8 sur 122 le deuxième jour. À son avis, la moitié des allophones qui se présentent à la clinique n'ont pas l'anglais comme langue d'usage. Ceux d'entre eux qui ne parlent ni français ni anglais viennent parfois accompagnés d'un interprète qui lui-même, souvent, parle anglais.

M^me^ Couture confirme les propos de M^me^ Caissy concernant la prolongation des heures d'ouverture, d'abord en janvier 1993, puis en mai 1994. Par rapport à la situation antérieure, on a aujourd'hui de 25 à 30 jours ouvrables de plus, et la clinique, qui auparavant n'offrait ses services que pendant 37 semaines, ne ferme maintenant que deux semaines en juillet. D'autre part, les changements dans l'organisation du travail, notamment la création du poste de chef de bureau, ont modifié la portée de la description du poste

de commis à l'encaissement, de telle sorte que celle-ci s'adresse davantage au public, au comptoir ou par téléphone, et qu'elle n'a plus de contacts avec les fournisseurs. De plus, la gestion de la caisse est aujourd'hui facilitée par le nouveau système automatisé en vigueur. Enfin c'est aussi à la commis à l'encaissement qu'incombe la tâche de gérer le prêt d'équipements pour les traitements en orthoptique, ce qui exige de donner des explications aux patients concernant les exercices visuels à faire.

Si la commis à l'encaissement est absente, les commis aux admissions se partagent son travail, étant donné que le bureau de la commis aux prescriptions est situé un peu à l'écart. Les horaires de travail de chacune des commis sont déposés en cours d'audience. L'Office peut ainsi constater combien de commis sont présentes à chaque période de la journée, pour chaque jour de la semaine, et les périodes où une seule personne doit assurer la permanence, par exemple, en fin de journée, ou parfois à l'heure du dîner, surtout si l'une des employées est absente.

En général, selon M^me^ Couture, la première commis à l'admission a pour fonction de préparer les dossiers et d'accueillir les patients au comptoir, alors que la seconde donne les renseignements au téléphone; on leur demande à toutes les deux de connaître l'anglais, tout comme on le demande à la chef de bureau. Elle affirme que la commis à l'encaissement voit environ les trois quarts des personnes qui se présentent tous les jours à la clinique, mais le même client peut passer plusieurs fois à la caisse. Enfin, elle estime à 20 mille le nombre d'appels téléphoniques reçus chaque année, soit de 100 à 150 par jour.

La partie syndicale n'a fait entendre qu'un seul témoin : il s'agit de M^me^ Carmen Cardinal, qui exerce depuis janvier 1990 les fonctions de commis à l'admission, chargée des dossiers et de l'accueil au comptoir. Elle est au service de l'Université depuis 1979. Elle affirme avoir remplacé à l'occasion la commis à l'encaissement. Elle voit environ 100 personnes par jour, les mêmes que la commis à l'encaissement. Elle affirme que de ces 100 personnes, deux tout au plus sont d'expression anglaise. Quant aux personnes qui se présentent accompagnées d'un interprète, elle n'en a vu que quatre depuis qu'elle occupe ce poste. Elle reconnaît cependant avoir mentionné le chiffre de 15 % de personnes d'expression anglaise à M^me^ Couture lorsque celle-ci l'a interrogée à ce sujet, en mai 1994.

Comme les autres commis, et à la demande de la chef de bureau, M^me^ Cardinal a rempli pendant plusieurs mois des formulaires destinés à dénombrer les clients de langue anglaise. Fait à noter, c'est la partie syndicale qui a déposé ces documents au moment du contre-interrogatoire de M^me^ Couture. On peut y voir, pour la période de mai à août 1994, les indications inscrites par chacune des quatre commis, qui tendent à démontrer qu'en général le nombre de visites ou d'appels téléphoniques en anglais est soit minime, soit inexistant. Les feuillets relatifs au poste de commis à l'encaissement, qui portent la mention manuscrite « Helena », indiquent les chif-

fres suivants pour la période en question, en combinant les visiteurs et les appels téléphoniques : mai (6), juin (12), juillet (7, clinique fermée pendant deux semaines), août (18). Les témoignages de M^me^ Couture et de M^me^ Cardinal divergent cependant sur la force probante de ces feuillets, qui sont jugés plutôt fidèles à la réalité par la seconde, moins fidèles par la première.

Dans son argumentation au nom de la partie patronale, M^e^ Pierre Daviault a fait valoir la nécessité pour l'École de maintenir et même d'augmenter le volume de sa clientèle, en desservant plus efficacement le quartier de Côte-des-Neiges, afin de conserver son accréditation auprès du Conseil américain des études optométriques. Ce conseil juge en effet qu'un volume de dix mille patients est indispensable pour assurer aux étudiants la diversité nécessaire de patients présentant ou non des pathologies.

L'amplitude des horaires, les contraintes de la convention collective, l'impossibilité d'augmenter le nombre de commis, la stagnation ou l'éloignement du bassin de patients francophones et la composition multiethnique du quartier où est située la clinique, tous ces facteurs concourent à motiver la décision de l'employeur d'exiger la connaissance de l'anglais comme condition d'admissibilité au poste de commis à l'encaissement.

À titre d'argument supplémentaire, l'avocat de la partie patronale invoque de nombreuses décisions de l'Office où celui-ci a reconnu, comme motif légitime d'une exigence linguistique, la nécessité de dispenser des services de santé et des services sociaux en anglais, conformément aux garanties édictées à cet égard par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2, art. 15) : C.L.S.C. St-Louis-du-Parc (n° 46-012, poste de secrétaire-réceptionniste), Jacques Binette c. O.R.H. (n° 46-125, poste de préposé à la morgue au ministère de la Sécurité publique), Hôpital du Sacré-Coeur (n° 46-127, poste de secrétaire médicale au Service de médecine nucléaire), Centre de réadaptation Cartier (n° 46-092-107, poste d'éducateur). Cet argument, précise-t-il, vaut ici par analogie : en effet, la clinique n'est pas à proprement parler visée par ces dispositions, mais les soins oculaires et les examens dispensés par la clinique n'en sont pas moins des soins de santé.

L'organisation du travail à la clinique ne permet pas la présence constante d'une personne en particulier, d'où la nécessité d'assurer une certaine interchangeabilité des postes s'il faut un remplacement. De son côté, la clientèle peut se présenter sans rendez-vous, dans bon nombre de cas, et l'employeur n'a aucun contrôle sur cette situation. Quant au pourcentage exact des personnes qui requièrent des services en langue anglaise, il paraît difficile à établir, mais M^me^ Cardinal a donné comme réponse un chiffre de 15 % et on peut considérer, selon M^e^ Daviault, qu'une proportion d'au moins 10 % a été suffisamment démontrée.

Outre les décisions mentionnées plus haut concernant le domaine de la santé, Me Daviault cite la décision rendue par l'Office le 26 février 1988 au sujet de la Caisse populaire Saint-Rémi de Montréal-Nord (n° 46-116); dans cette affaire, où le litige concernait l'exigence de la langue italienne comme condition d'admissibilité à un poste de réceptionniste, l'Office a affirmé que cette personne jouait un rôle-clé pour assurer la qualité de la communication avec la clientèle italophone, et a jugé cette exigence légitime, en donnant au mot « nécessité », dans le texte de l'article 46, « un sens circonstanciel et ponctuel, qui tient compte du contexte général où s'inscrit l'activité économique de la Caisse populaire Saint-Rémi, et notamment des liens privilégiés qu'elle a su établir avec la communauté d'origine italienne ».

D'autres décisions de l'Office ont conclu dans le même sens : Office de la construction c. Froment (n°46-050, poste de téléphoniste-standardiste), Ville Saint-Laurent (n° 46-181, deux postes de secrétaire II, l'un au Service de l'ingénierie et de l'environnement, l'autre au Service des communications), W.D. Armstrong (n° 46-087, poste de commis aux commandes).

Il cite aussi, à l'appui de sa conclusion, trois décisions rendues par des arbitres : Hilton Canada inc. (n° 88T-894, poste de caissière à la réception), Les Coopérants (n° 90T-1051, poste de préposé aux demandes d'assurance-maladie et d'assurance dentaire, classe 6), et Commission scolaire de Ste-Croix (n° 89T-804, poste d'agent de bureau, classe II).

Pour sa part, M. Pierre Dupuis, au nom de la partie syndicale, soutient que l'exigence linguistique de l'employeur n'est pas légitime si l'on tient compte du critère imposé par l'article 46, parce que le travail de la commis à l'encaissement auprès du public est accompli dans un contexte où au moins deux personnes se trouvent présentes en permanence, sauf pour de brèves périodes. L'employeur exige en fait la connaissance de l'anglais de la part de la chef de bureau et des quatre commis, et insiste surtout sur la polyvalence, la complémentarité, le décloisonnement, arguments qui ne démontrent pas la nécessité de l'exigence pour le poste qui fait l'objet du litige dans la présente affaire.

À ce propos, M. Dupuis cite un certain nombre de décisions de l'Office qui ont conclu que l'exigence linguistique pour un poste doit, pour être justifiée, se fonder sur un aspect essentiel de la tâche à accomplir, reliée le cas échéant à une dimension essentielle du mandat confié par la loi à un organisme, ce qui était précisément le cas du Centre de réadaptation Cartier dans la décision citée par l'employeur (n°46-092, supra); l'exigence doit au contraire être rejetée si, par exemple, les échanges verbaux ne jouent qu'un rôle secondaire : Gaston Vachon c. Ville de Montréal (n° 46-120, poste de chef de district au Service de prévention des incendies); ou encore, si elle est superficielle au point d'être pratiquement nulle : Lucie Fafard c. Ville de Montréal (n° 46-045, poste de préposée au stationnement).

Les décisions de l'Office montrent aussi que l'exigence linguistique doit être rejetée si l'on constate un écart entre les allégations de l'employeur et la clientèle réelle : Cégep du Vieux-Montréal (n° 46-105, poste d'agent de bureau au Service d'aide à l'apprentissage et d'assistance personnelle). Or, M. Dupuis relève le fait que la preuve présentée par l'employeur en ce qui a trait à la composition linguistique de la clientèle n'est pas suffisamment étayée, en raison des écarts importants qu'on peut constater entre les chiffres donnés par les personnes consultées : de 2 à 20 %, selon les données citées par M^me^ Couture, alors que M^me^ Cardinal affirme que le pourcentage est très minime. Il cite à ce propos les formulaires remplis par les commis : en mai 1994, seulement 24 contacts en anglais ont eu lieu, soit par téléphone soit au comptoir. De plus, selon M. Dupuis, l'employeur invoque à l'appui de ses prétentions des décisions où la proportion des anglophones était plus importante.

Dans tous les cas, l'employeur doit organiser le travail de manière à ne pas généraliser outre mesure l'exigence linguistique qu'il impose; or, ici, le travail pourrait être organisé autrement. M. Dupuis cite à ce propos la décision rendue par l'Office concernant l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203, poste d'assistant(e)-infirmier(ère)-chef au Service de pédiatrie-médecine-chirurgie).

En réponse, M^e^ Daviault fait valoir que le Syndicat aurait tort de s'appuyer sur des arguments qui n'ont pas trait à la preuve présentée devant l'Office, et qui inviteraient celui-ci à s'ingérer dans l'organisation du travail. Dans la présente affaire, dit-il, l'Office ne doit pas seulement tenir compte de la description des responsabilités dans les documents déposés, mais aussi des témoignages qui rendent compte de l'organisation concrète du travail. Plus particulièrement, selon M^e^ Daviault, l'Office doit exercer sa compétence comme le ferait un arbitre, de façon « photographique », et en faisant temporairement abstraction du mandat, qu'il a reçu par ailleurs dans la loi, de promouvoir la langue française. En l'occurrence, l'employeur reconnaît que sa décision aurait pu être différente s'il avait eu à sa disposition un plus grand nombre d'employés, mais il affirme qu'il doit conserver, en tout état de cause, la responsabilité exclusive de définir les tâches de chacun.

M^e^ Daviault estime que dans le cas de la commis à l'encaissement, on ne peut affirmer que l'encaissement soit la dimension essentielle du travail; avec les équipements automatisés à sa disposition, le contexte a changé et la nature du travail également. Enfin, il réitère son argument selon lequel il existe une demande de services en langue anglaise qui doit être satisfaite par les employés qui sont en contact direct avec la clientèle, à défaut de quoi l'Office modifierait la description de la tâche et outrepasserait sa compétence.

L'Office en est arrivé à la conclusion, à la lumière de l'ensemble de la preuve, que la nécessité de connaître l'anglais pour exercer les fonctions de commis à l'encaissement n'a pas été démontrée.

Les décisions de l'Office que cite l'employeur ne peuvent être retenues comme arguments pour appuyer sa thèse. Il convient d'abord d'écarter l'ensemble des décisions touchant le domaine de la santé. Dans le cas du C.L.S.C. St-Louis-du-Parc (n° 46-012), le poste en cause était celui de secrétaire-réceptionniste, et 75 % des appels reçus étaient en anglais. Dans l'affaire Jacques Binette c. O.R.H. (n° 46-125), des considérations d'ordre humanitaire justifiaient l'exigence linguistique. Dans le cas de l'hôpital du Sacré-Coeur (n° 46-127), il s'agissait du Service de médecine nucléaire, et la secrétaire médicale avait notamment pour tâche d'expliquer aux patients d'expression anglaise les consignes relatives au déroulement des examens. Enfin, les éducateurs du Centre de réadaptation Cartier (n° 46-092-107) avaient pour tâche d'accueillir et d'aider des jeunes en difficulté dont 30 % étaient anglophones. Mais surtout, dans tous ces cas, les établissements en cause avaient pour fonction essentielle d'assurer un service public, alors que, dans le cas de l'École d'optométrie, les services cliniques sont subordonnés aux activités de formation des cliniciens, et les mêmes services sont partout offerts dans le même quartier.

Quant aux autres décisions invoquées par l'employeur, on pourra noter qu'elles ont trait, soit à des postes de réceptionniste ou de téléphoniste, qui supposent par définition un contact direct avec le public, soit à des situations où les circonstances empêchaient toute autre solution.

En ce qui a trait aux exigences imposées par le Conseil américain des études optométriques, l'Office n'a évidemment pas à en juger. Elles ne sont pertinentes dans la présente affaire que dans la mesure où elles amènent l'École d'optométrie à chercher à augmenter sa clientèle. L'Office, comme il l'a déjà affirmé dans le passé, n'est pas juge des motifs que peut avoir l'employeur de chercher à desservir la clientèle mais, d'abord et avant tout, des moyens qu'il utilise pour y parvenir, et de l'impact que ses choix peuvent avoir sur les droits des travailleurs.

La pertinence de la décision de la clinique de mieux desservir la clientèle du quartier où elle est située n'est donc pas en cause; mais l'Office croit que cette clientèle ne sera pas privée de services, et que la qualité de ces services ne sera pas diminuée, si aucune exigence linguistique particulière n'est imposée comme condition d'admissibilité au poste de commis à l'encaissement. C'est là le motif essentiel de la présente décision.

L'employeur met l'Office en garde contre toute ingérence dans l'organisation du travail, mais nous ne pouvons accepter que l'employeur veuille en même temps faire la preuve de la nécessaire complémentarité entre les postes et qu'il demande ensuite à l'Office de feindre d'ignorer la manière dont le travail est organisé. Or, dans la présente affaire, l'employeur n'a pas présenté une preuve portant spécifiquement sur le poste en litige. Plutôt que de dire en quoi la fonction de commis à l'encaissement se distingue des autres, il a constamment cherché à mettre en évidence ce que ce poste a en commun avec les postes de commis à l'admission, c'est-à-dire le contact

avec le public, à divers degrés et à diverses périodes de la semaine. Comme dans le cas de l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203), il n'y a pas ici de corrélation démontrée entre la fonction, telle que décrite, et la nécessité de connaître la langue anglaise. Les périodes pendant lesquelles il n'y a qu'une seule personne au comptoir demeurent très limitées et ne justifient pas que cette personne parle anglais.

L'employeur s'est systématiquement opposé au dépôt de documents faisant état des exigences linguistiques imposées comme conditions d'admissibilité aux postes de chef de bureau, de commis à l'admission et de commis aux prescriptions. Mais pour rendre une décision éclairée concernant un poste en particulier, l'Office doit connaître l'environnement où ce poste vient s'inscrire, et notamment les exigences linguistiques imposées pour les autres postes. Il faut constater que l'acceptation de cette exigence dans le cas de la commis à l'encaissement aurait pour effet de généraliser le bilinguisme dans l'ensemble du service.

Les chiffres donnés par l'employeur comportent des écarts trop grands pour nous convaincre que la clientèle serait mal desservie si la commis à l'encaissement ne parlait pas anglais; les formulaires remplis par les membres du personnel nous paraissent plus dignes de foi, malgré les oublis occasionnels qui ont pu survenir. D'autre part, et même si la preuve n'en avait pas fait état, il est évident qu'une partie des allophones n'ont pas l'anglais comme langue d'usage, et l'Office ne peut accepter que l'anglais soit considéré comme une langue de contact privilégié avec une clientèle multiethnique comme celle du quartier de Côte-des-Neiges, parce qu'une telle pratique va à l'encontre de la politique linguistique qui est à la base même de la Charte de la langue française.

Ceci nous amène à examiner la nature de la décision que doit rendre l'Office, la force prépondérante de la preuve dont il doit tenir compte, et les conséquences de sa décision sur les droits des parties. Nous ne pouvons souscrire à la thèse suivant laquelle l'Office, lorsqu'il tranche un litige en vertu de l'article 46 de la Charte, n'aurait pas à tenir compte de son mandat comme organisme voué à l'application de la politique linguistique définie par l'ensemble de cette même loi. Cette dualité de fonctions a été voulue par le législateur lui-même, et l'Office ne peut agir de manière que sa main gauche ignore ce que fait sa main droite.

La loi paraît donner à un syndicat ou à un salarié un recours soit devant l'Office, soit devant l'arbitre chargé d'interpréter la convention collective. Dans la présente affaire, le Syndicat a exprimé sa préférence pour le premier recours. Nous sommes d'avis que le syndicat qui choisit de s'adresser à l'Office doit s'attendre à bénéficier de la totalité de l'expertise linguistique de celui-ci, ainsi que des dispositions générales qui attribuent à l'Office des pouvoirs différents de ceux d'un arbitre.

La compétence de l'Office en vertu de l'article 46 comporte le fait de trancher un litige, mais l'article 46 contient une interdiction et le fait de passer outre à cette interdiction constituerait une infraction, comme l'indique clairement l'article 47. L'Office doit veiller à ce que la situation dérogatoire qu'on lui a signalée soit corrigée. C'est pourquoi il se réserve expressément la possibilité, en tenant compte des circonstances et des faits qui seront portés à son attention, de procéder par voie de mise en demeure afin que les exigences linguistiques qu'il juge non fondées soient supprimées.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE

l'exigence de la connaissance de l'anglais n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité au poste de commis à l'encaissement, classe VI, à l'École d'optométrie de l'Université de Montréal.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 95-46-212-03 DU 10 FÉVRIER 1995.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. FERNAND DAOUST

(S) M. GASTON DUGAS

Dossier 46-231

Sont présents :

MM. Jean-Claude Rondeau
Gaston Dugas
André Rousseau

M^me^ Nancy Chénier
c.
Camp spatial Canada

formant quorum.

Le 10 mars 1995

M^e^ Louise Fecteau représente l'employeur.

DÉCISION

Le 26 avril 1994, M^me^ Nancy Chénier a fait parvenir à l'Office une lettre pour porter plainte contre le Camp spatial Canada, de Laval, à la suite d'une conversation téléphonique au cours de laquelle elle avait présenté sa candidature à un poste d'animatrice. Dans cette lettre, elle affirme que son interlocutrice, après lui avoir posé quelques questions sur ses études et ses antécédents, lui a demandé si elle parlait l'anglais et a par la suite poursuivi la conversation dans cette langue, pour conclure enfin que sa connaissance de l'anglais était insuffisante et que sa candidature, pour cette raison, était irrecevable.

Une première audience dans cette affaire avait eu lieu le 2 septembre 1994. Cependant, en raison de la démission de M^me^ Ludmila de Fougerolles en cours de délibéré, le 18 novembre 1994, l'Office s'est trouvé dans l'obligation de convoquer de nouveau les parties et de reprendre l'audience entièrement, le 27 février 1995. L'employeur a fait entendre comme témoins M. Sylvain Montreuil, directeur du camp spatial, M. Jean-Guy Vézina, animateur, et M^me^ Jocelyne Pelchat, directrice générale. La plaignante n'a fait entendre aucun témoin.

M. Sylvain Montreuil occupe les fonctions de directeur du camp spatial depuis son ouverture, le 24 juillet 1994. À ce titre, il est chargé de la supervision des programmes et du personnel. Il déclare que le but du camp est d'éveiller l'intérêt des jeunes pour les questions scientifiques, en les familiarisant avec les sciences et les techniques de l'exploration spatiale; il accueille des jeunes de 9 à 14 ans, de langue française ou anglaise, en particulier pour des stages de cinq jours. Le camp spatial de Laval possède une licence exclusive délivrée par l'U.S. Space Camp Foundation, pour l'ensemble du Canada et toute la partie nord-est des États-Unis.

L'animateur, aux dires de M. Montreuil, est la personne directement responsable des jeunes qui séjournent au camp spatial. M. Montreuil s'occupe lui-même du recrutement et de la formation des animateurs : ils reçoivent trois semaines de formation théorique et une préparation additionnelle d'une semaine en milieu de travail. On exige d'eux des qualités de débrouillardise, la capacité de faire face à l'imprévu et l'aptitude à communiquer efficacement en français et en anglais, quoique « sans être parfaits bilingues ».

Les stagiaires sont répartis en équipages de douze membres. L'animateur peut se voir confier la responsabilité de plusieurs équipages selon les circonstances et les heures de la journée : par exemple, à l'accueil, pour la première visite guidée des lieux, pour conduire les jeunes à leurs chambres, ou encore pendant la nuit, pour assurer la surveillance d'un étage, étant donné que les filles et les garçons occupent des étages séparés. Les animateurs jouent le rôle des parents à l'égard des stagiaires; s'ils sont malades, ils doivent s'en occuper ou même les conduire au C.L.S.C. situé dans le voisinage immédiat du camp spatial. M. Montreuil souligne l'importance de mettre les parents en confiance, surtout quand ils viennent de loin et confient leurs enfants au camp spatial pour plusieurs jours. À l'heure actuelle, il ne reste plus que huit des treize animateurs recrutés et formés l'été dernier, et il n'y aura pas de nouvelle sélection avant l'été prochain.

M. Montreuil affirme qu'il n'est pas possible de répartir les effectifs déjà peu nombreux de manière à créer deux groupes d'animateurs, qui s'occuperaient respectivement des stagiaires de langue française et de ceux de langue anglaise. On ne peut prévoir à l'avance la proportion des stagiaires francophones ou anglophones, et l'animateur est appelé à travailler avec plusieurs équipages. De plus, il arrive que des groupes se présentent au camp spatial à l'improviste, sans parler des activités de nature privée, de soirées réservées à certains groupes notamment, qui exigent de la part des animateurs la plus grande disponibilité. Enfin, depuis le 28 décembre, le « Centre de sciences de l'espace », qui forme la seconde partie du « Cosmodôme », est ouvert au public et occupe une partie du temps des animateurs; or, tous les spectacles y sont présentés en français et en anglais. Les animateurs doivent répondre aux questions de l'assistance dans ces deux langues en faisant preuve de dons de vulgarisation et d'esprit de synthèse. Ils doivent aussi à l'occasion assurer la promotion du camp spatial en se rendant dans les écoles de langue française ou de langue anglaise.

L'employeur dépose devant les membres de l'Office le texte de la description de fonction de l'animateur :

> « Encadre et anime les activités de vie du camp, donne la formation de base reliée aux activités à accomplir par les campeurs. »

Quant aux responsabilités principales de l'animateur, elles sont décrites comme suit :

> « - Anime la vie de groupe de campeurs dans un environnement récréo-éducatif.
> « - Initie les campeurs à l'histoire de la recherche spatiale et fournit les apprentissages reliés au programme du camp spatial, dont les phénomènes de lancement de fusée, d'orbite terrestre, d'environnement en impesanteur, les technologies de l'astronautique et la réalisation d'une mission spatiale.
> « - Supervise et assure le bien-être des campeurs placés sous sa responsabilité en les encadrant en tout temps dans leurs activités et en assurant un comportement discipliné et un environnement propice à l'apprentissage.
> « - Fournit les explications préparées en fonction de sujets spécifiques et donne les ateliers prévus.
> « - S'assure que les campeurs reçoivent la formation adéquate sur toutes les facettes du contenu du programme et qu'ils complètent toutes les étapes prévues durant leur séjour.
> « - Les soutient dans leurs difficultés personnelles, telles que malaises et maladies, problèmes avec leurs pairs, perte d'objets, etc.
> « - Peut organiser des simulations et s'assurer que les campeurs comprennent leur rôle dans une mission générale. »

La description de fonction comporte également la mention : « bilingue (français/anglais) ».

M. Jean-Guy Vézina a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. Il occupe depuis le début de juillet 1994 les fonctions d'animateur au camp spatial. Il estime que la connaissance de l'anglais par les animateurs est primordiale, en raison de la nature même de leurs contacts avec les stagiaires et du lien de confiance qu'ils doivent établir avec eux. Pendant les périodes de réveil, de repas, ou dans certaines situations d'urgence qui se sont présentées à l'occasion, il faut pouvoir s'adresser à l'ensemble des jeunes et pouvoir compter au besoin sur un autre animateur capable de prendre le relais. En ce qui concerne les simulateurs, les animateurs doivent les faire fonctionner et donner les consignes de sécurité. Ces appareils sont utilisés tour à tour par les stagiaires anglophones et francophones. Au total, M. Vézina estime que dans la moitié des cas, les interventions de l'animateur se déroulent en anglais.

M^me^ Jocelyne Pelchat a présenté son témoignage en troisième lieu. Elle occupe depuis le 15 décembre 1993 les fonctions de directrice générale du Camp spatial Canada. Elle explique à l'Office qu'il s'agit d'une société à but non lucratif titulaire, depuis décembre 1991, d'une licence de l'U.S. Space Camp Foundation, et le seul organisme de ce genre qui ne reçoit pas de subventions de fonctionnement. Quant au « Centre de sciences de l'espace », il a accueilli depuis son ouverture environ 40 000 visiteurs; 60 % d'entre eux sont de langue anglaise et ce pourcentage augmentera probablement dans l'avenir. D'ailleurs, les activités de groupe n'ont pas toujours lieu sur réservation, et certains voyagistes amènent sans prévenir de pleins autocars de visiteurs, pendant leur trajet entre Mirabel et Montréal.

Concernant la dimension parentale du travail de l'animateur, M^me^ Pelchat souligne elle aussi que les animateurs doivent prendre totalement en charge des adolescents qui dans bien des cas se trouvent pour la première fois hébergés hors de leur milieu familial. Elle relate notamment le cas d'un couple du Michigan dont l'enfant a été malade pendant toute la durée de son stage, et il a fallu en l'occurrence s'occuper à la fois de l'enfant et de ses parents.

Pour conclure, M^e^ Louise Fecteau résume l'argumentation de l'employeur : la clientèle du camp spatial déborde de beaucoup le territoire du Québec, et il n'y a pas d'autre installation semblable au Canada ou dans le nord-est des États-Unis; l'âge des stagiaires nécessite un encadrement poussé qui fait des animateurs des substituts parentaux; les stagiaires sont appelés à accomplir ensemble, à divers moments de la journée, des activités dont l'encadrement doit être assuré à la fois en français et en anglais; la communication verbale avec les stagiaires, dans une langue qu'ils comprennent, fait partie intégrante de la fonction des animateurs, à des fins de discipline, de sécurité et de formation; la surveillance de nuit est assurée tour à tour par chacun des animateurs; le faible nombre des animateurs, si l'on tient compte de l'achalandage, ne permet pas d'organiser les tâches selon les aptitudes linguistiques de chacun.

De son côté la plaignante, M^me^ Chénier, a fait remarquer aux membres de l'Office que la personne qui lui a parlé au téléphone, en avril 1994, a insisté sur le fait que les candidats devaient faire preuve d'un excellent bilinguisme, alors que ce degré de bilinguisme lui paraît exagéré. De plus, elle conteste le fait que ce soit cette personne qui décide elle-même si les candidats doivent ou non soumettre leur curriculum vitae.

L'employeur a soumis aux membres de l'Office des éléments de preuve d'un grand intérêt et s'était visiblement bien préparé à présenter son point de vue, ce qui nous permet d'apprécier en toute connaissance de cause les arguments qu'il invoque pour justifier son exigence linguistique. Avant de faire connaître ses conclusions, l'Office croit opportun cependant de rappeler que l'employeur, quel qu'il soit, doit témoigner du même souci de transpa-

rence et d'équité pour informer les candidats eux-mêmes des motifs de son exigence linguistique.

L'article 46 de la Charte impose à l'employeur de démontrer en tout premier lieu à la « personne intéressée » elle-même que la connaissance d'une autre langue est nécessaire. Lorsqu'une plainte est soumise à l'Office, cela signifie que l'employeur n'a pas pu ou qu'il n'a pas voulu persuader le candidat du bien-fondé de son exigence linguistique. En l'occurrence, il nous est difficile de reconstituer exactement ce qui s'est passé quand la plaignante a téléphoné au camp spatial pour soumettre sa candidature, ou même de déterminer le niveau de bilinguisme exigé, puisque Me Fecteau affirme que l'employeur « n'exige pas un parfait bilinguisme, (mais) que les animateurs puissent s'exprimer correctement en anglais ». Quoi qu'il en soit, ce serait non seulement faire preuve d'une grande désinvolture, mais aussi déroger à l'esprit de la loi, que de faire subir aux candidats une première élimination par téléphone, sans prendre la peine de justifier l'exigence linguistique et sans vérifier les aptitudes réelles de la personne intéressée.

Quant au fond, la preuve présentée a convaincu les membres de l'Office que l'exigence linguistique de l'employeur est bien fondée. Les chiffres révèlent que 60 % des visiteurs et stagiaires qui se présentent ou qui séjournent au Cosmodôme sont de langue anglaise, et le fait qu'il n'y ait actuellement que huit animateurs disponibles ne permettrait pas à l'employeur d'envisager une organisation des tâches basée sur les aptitudes linguistiques de chacun, même si les équipages sont eux-mêmes constitués sur cette base. De manière générale, la preuve indique que les activités réunissant les deux groupes linguistiques sont assez fréquentes et requièrent de la part des animateurs beaucoup de disponibilité. Il faut enfin tenir compte de la nature même de la fonction, qui est essentiellement d'encadrement pédagogique et qui, par définition, suppose d'excellentes capacités de communication inhérentes à l'accomplissement des tâches, ce qui correspond tout à fait au critère de l'article 46.

PAR CES MOTIFS,
L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
DÉCIDE QUE :

l'exigence de la connaissance de la langue anglaise, pour l'accès au poste d'animateur ou d'animatrice à temps partiel au Camp spatial Canada, est justifiée.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 94-46-231-02 DU 10 MARS 1995.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU
(S) M. GASTON DUGAS
(S) M. ANDRÉ ROUSSEAU

Dossier 46-197

Sont présents :

M[me] Nicole René, présidente
MM. Fernand Daoust, membre
Pierre Larivière, membre

formant quorum.

Syndicat des employés du Centre hospitalier de Granby
c.
Centre hospitalier de Granby

Le 13 novembre 1996

M[e] Pierre L. Baribeau représente l'employeur.
M[e] Robert Marquette représente le syndicat

DÉCISION

Le 10 juillet 1991, M[me] Monique Cromp, agente de griefs, écrivait à l'Office pour contester la décision du Centre hospitalier de Granby d'imposer « une connaissance suffisante de la langue anglaise » comme condition d'accès au poste de secrétaire médicale. Sa demande était fondée sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11), qui interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une autre langue que le français, « à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue ». L'Office de la langue française a compétence pour déterminer si la connaissance de cette autre langue est nécessaire.

L'Office a aussi été informé d'une réclamation syndicale (grief) à l'encontre de l'exigence linguistique de l'employeur, réclamation qui remonte au 23 janvier 1991, mais qui est suspendue depuis lors dans l'attente de la décision de l'Office. Par ailleurs, le 11 juin 1991, M[me] Monique Barsalou avait écrit à l'Office pour s'informer des recours possibles en vertu de la loi, dans le même contexte.

Après plusieurs tentatives infructueuses en 1992, 1993, 1994 et 1995, qui avaient donné lieu soit à des remises soit à des annulations, tantôt à la demande des parties elles-mêmes, tantôt par décision de l'Office, l'audience dans cette affaire a finalement eu lieu les 20 septembre et 17 octobre 1996. L'employeur a fait entendre quatre témoins : M[me] Monique Barsalou, secrétaire médicale au département de pathologie du C.H. de Granby, M. Ludger Labranche, ancien chef de ce même service, M. Michel Bouthillier, chef du département des laboratoires de biologie médicale au C.H. de Granby, et M[me] Barbara Reid, médecin

pathologiste à cet hôpital. La partie syndicale n'a fait entendre qu'un seul témoin, M^me^ Jeannine Morin, secrétaire médicale au département de pathologie du même établissement.

M^me^ Monique Barsalou exerce les fonctions de secrétaire médicale au département de pathologie, c'est donc dire qu'elle occupe précisément le poste qui fait l'objet du présent litige. La description d'emploi datée du 5 décembre 1990 et déposée en cours d'audience prévoit ce qui suit, sous la mention « résumé de l'emploi » :

> « Personne qui note en sténographie, en sténotypie ou par toute autre technique assimilable et transcrit ses notes à la machine à écrire. Elle dactylographie à partir d'enregistrements sur rubans magnétiques, de brouillons ou de textes, des résumés de dossier, rapports scientifiques, protocoles opératoires et autres travaux.
>
> Elle peut dépouiller le courrier, rédiger la correspondance de routine, tenir à jour le classement des dossiers et assister un ou des cadres, des professionnels (les pathologistes en fonction dont un d'expression anglaise) ou une équipe de travail dans leurs fonctions administratives. »

Il n'est pas nécessaire de passer en revue l'ensemble du contenu des tâches de l'emploi pour les fins de la présente décision, le résumé qui précède en donnant une idée assez exacte; mais on a attiré l'attention des membres de l'Office sur le fait que la mention de travaux de sténographie ou de sténotypie à effectuer ne correspond pas à la réalité, et que les travaux réellement visés par ce poste ne touchent que la pathologie et la cytologie, à l'exclusion de tout protocole opératoire.

M^me^ Barsalou explique que son travail consiste à faire la transcription de rapports établis par la pathologiste, à partir de rubans magnétiques. Pendant les deux premiers mois qui ont fait suite à son entrée en fonctions, elle s'est familiarisée avec la terminologie médicale anglaise grâce aux transcriptions déjà faites par la secrétaire à l'hôpital de Cowansville. Elle travaille avec deux autres secrétaires médicales qui font le même travail, mais dont les postes n'exigent pas la connaissance de l'anglais. En réponse aux questions de M^e^ Marquette, elle précise qu'il y a deux pathologistes dans ce service, l'une qui travaille trois jours par semaine (il s'agit du D^r^ Barbara Reid), l'autre qui travaille deux jours par semaine seulement. Selon elle, le D^r^ Reid parle le français et l'écrit à l'occasion. L'autre pathologiste rédige ses rapports en français, mais M^me^ Barsalou ne transcrit ses rapports que pendant les vacances du D^r^ Reid, par exemple pendant l'été. D'ailleurs, M^me^ Barsalou se considère comme la secrétaire du D^r^ Reid. Environ le tiers des dossiers traités

proviennent de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins. Tous ces rapports sont rédigés en anglais.

Le second témoin est M. Ludger Labranche, ancien chef du service de pathologie, aujourd'hui retraité. Il explique aux membres de l'Office que la décision a été prise par le Ministère en 1990 de transférer à Granby le service de pathologie et de cytologie de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins de Cowansville, d'où le transfert du poste de la pathologiste à Granby, ce qui a entraîné l'exigence de l'anglais comme condition de recrutement de la secrétaire médicale embauchée pour transcrire ses rapports. Il affirme que le Dr Reid parle français avec les techniciens, mais rédige rarement des documents dans cette langue. Il n'a jamais eu connaissance d'un engagement quelconque pris à l'égard de la pathologiste qu'elle continuerait à rédiger ses rapports en anglais.

En troisième lieu, M. Michel Bouthillier, chef du laboratoire de biologie médicale au Centre hospitalier de Granby, témoigne pour l'employeur. Il confirme le fait que la décision touchant le transfert du service de pathologie faisait suite à une recommandation (rapport de complémentarité) faite par un représentant du Ministère, malgré les appréhensions du D[r] Reid, qui considérait ne pas être mesure de rédiger ses rapports techniques en français. Les membres du département ont d'ailleurs adopté une résolution indiquant qu'ils comprenaient le fait que cette pathologiste, ayant été formée en anglais, préfère rédiger ses rapports dans cette langue. Lorsque des demandes (trois ou quatre) ont été faites par des familles pour que des rapports d'autopsie soient traduits en français, on a donné suite à ces demandes, et le D[r] Reid s'est acquittée de cette tâche.

M[me] Barbara Reid a ensuite témoigné. Elle était en poste à Cowansville depuis 1986 en qualité de pathologiste, à raison de deux jours par semaine; un autre médecin partageait son temps entre l'hôpital de Cowansville et celui de Granby. Au moment du départ de ce médecin, elle avait déjà refusé de prendre la suite à Granby, étant donné ses appréhensions d'ordre linguistique; mais le transfert de son poste à Granby en octobre 1990, vu la décision du Ministère, ne lui a pas laissé le choix. Elle affirme ne pas pouvoir dicter ses rapports en français et confirme à cet égard les remarques faites par les autres témoins : la décision du médecin pathologiste est déterminante dans le diagnostic, et dans les cas plus complexes, les motifs des conclusions auxquelles il arrive doivent être exposés avec un maximum de précautions et revêtent un caractère très technique. En ce qui la concerne, elle ne pourrait rédiger un rapport en français qu'en schématisant à l'excès ses conclusions. De plus, elle veut éviter d'avoir à tenir compte du facteur linguistique, ou d'être tentée d'en tenir compte, dans sa décision de rédiger un rapport plus ou moins exhaustif.

M^me^ Reid précise qu'elle n'a jamais demandé à quiconque de lui parler anglais. Elle comprend sans difficulté le français parlé et écrit et rappelle qu'elle a réussi, il y a vingt ans, l'examen de français destiné aux candidats aux ordres professionnels. Il n'y a pas eu de plaintes à ce sujet. D'ailleurs, dans l'exercice de ses fonctions, ses clients sont les médecins de Brome-Missisquoi-Perkins, qui la plupart du temps s'adressent à elle en anglais; et elle a accepté de fournir une traduction de ses rapports, avec l'aide de ses collaborateurs, quand les familles en on fait la demande, ce qui est arrivé moins de cinq fois en six ans.

Le seul témoin de la partie syndicale a été M^me^ Jeannine Morin, secrétaire médicale en pathologie, au Centre hospitalier de Granby. Elle occupe ce poste depuis huit ans, et travaille surtout pour la seconde pathologiste, qui rédige ses rapports en français. C'est donc seulement en cas d'absence de sa collègue qu'elle doit transcrire en anglais. Tous les rapports concernant des cas traités à Granby sont en français. Quant aux cas provenant de Cowansville, les rapports sont transcrits en anglais, sauf pendant l'été, puisque M^me^ Reid est absente. M^me^ Morin affirme que les membres du personnel n'étaient pas d'accord avec l'exigence de l'anglais pour ce poste, parce qu'on ne voulait pas reconnaître du même coup que les praticiens d'origine étrangère (hongroise, espagnole, etc.) puissent rédiger leurs rapports dans leur langue maternelle. En pareil cas, on a exigé et obtenu de ces praticiens qu'ils rédigent leurs rapports en français.

Lors du témoignage de M^me^ Morin, la partie syndicale a déposé une série de comptes rendus d'examens anatomo-pathologiques ainsi que deux rapports de cytologie, rédigés en français et portant la signature du D^r^ Reid. Là-dessus M^me^ Reid a tenu à préciser que l'apport du technicien est beaucoup plus important pour la rédaction d'un rapport de cytologie (d'ailleurs ses initiales figurent sur le document) que pour les autres rapports cliniques. Ils sont en français, mais n'ont pas à être transcrits par la secrétaire. Quant aux comptes rendus d'examens anatomo-pathologiques, également faits en français et signés par M^me^ Reid, elle les a dictés en lisant un texte qu'elle avait écrit elle-même après consultation d'un de ses collègues. Cette méthode ne pourrait pas être généralisée.

À la lumière de la preuve soumise, l'Office constate que ce litige est né à la suite d'une décision ministérielle, prise en 1990, de transférer au Centre hospitalier de Granby le service de pathologie jusque-là rattaché à l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins de Cowansville, dans une perspective de complémentarité, décision qui a eu pour conséquence de placer le médecin pathologiste, le D^r^ Barbara Reid, dans un milieu plus francophone. Il ressort de la preuve soumise que la connaissance de l'anglais est nécessaire pour qu'une personne puisse exercer les fonctions de secrétaire médicale en pathologie, étant donné que le D^r^ Barbara Reid préfère utiliser l'anglais pour la rédaction de certains rapports plus complexes, et que ce

choix lui est expressément laissé par l'article 27 de la *Charte de la langue française* dont voici le texte :

> « 27. Dans les services de santé et les services sociaux, les pièces versées aux dossiers cliniques sont rédigées en français ou en anglais à la convenance du rédacteur. Toutefois, il est loisible à chaque service de santé ou service social d'imposer que ces pièces soient rédigées uniquement en français. Les résumés des dossiers cliniques doivent être fournis en français à la demande de toute personne autorisée à les obtenir. »

Il est vrai que l'employeur aurait en vertu de ce même article la possibilité d'imposer la rédaction de ces pièces en français, mais on ne peut lui faire grief de ne pas avoir exercé un droit que la loi lui donne, alors que le but manifeste de cette disposition est de le laisser seul juge en la matière. On notera de plus que cette possibilité laissée au clinicien de rédiger les pièces soit en français, soit en anglais, ne s'applique pas seulement dans les établissements bénéficiant du statut prévu par l'article 29.1 de la Charte, mais dans l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Dans l'économie générale de la loi, la présence de cette disposition indique que le législateur a voulu faire une distinction entre la connaissance appropriée du français indispensable pour offrir des services au public, au sens de l'article 35, et la connaissance plus poussée qui serait nécessaire pour rédiger en français la totalité des rapports cliniques. Manifestement, il s'est refusé à imposer ce niveau de connaissance de façon générale, préférant s'en remettre à la discrétion des administrateurs de chacun des établissements. De plus, ce choix subsiste tant que la direction de l'établissement ne décide pas d'y mettre fin, et le fait que le clinicien accepte de rédiger certains documents en français (rapports de cytologie, comptes rendus d'examens anatomo-pathologiques) ne peut à notre avis compromettre le principe même de ce libre choix dans les autres cas.

Dans une décision du 30 mars 1994 (n° 94-324) relative à une affaire apparentée au présent litige, qui concernait un poste à temps partiel de secrétaire médicale aux archives, à l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, l'arbitre André Ladouceur avait relevé le fait que l'article 27 de la *Charte de la langue française* comporte deux énoncés principaux, et que le second énoncé est présenté sous forme d'exception possible à la règle générale du premier énoncé, « qui constitue la règle de base ». En d'autres termes, il est faux de dire que c'est l'employeur qui autorise le médecin pathologiste à rédiger ses rapports en anglais, alors que c'est la loi elle-même qui l'autorise. L'Office rejoint ici l'analyse faite par l'arbitre sur la portée de l'article 27. Signalons aussi, en réponse aux inquiétudes exprimées par M^me^ Jeannine Morin, que ce libre choix ne vaut que pour l'anglais, et qu'il n'équivaut pas à donner à n'importe quel praticien le choix de rédiger ses rapports dans sa langue maternelle.

La partie syndicale a fait remarquer à l'Office que les exigences linguistiques imposées par l'employeur n'ont ici rien à voir avec les besoins légitimes de la clientèle à desservir, mais s'expliquent uniquement par les préférences personnelles de la pathologiste, ce qui ne devrait pas être pris en compte pour l'établissement d'une preuve de nécessité en vertu de l'article 46. L'Office ne peut retenir cet argument. Il est vrai que plusieurs de ses décisions dans le passé ont été fondées sur les besoins de la clientèle, mais le critère permettant d'apprécier la nécessité de la connaissance d'une autre langue, au sens de l'article 46, ne peut être appliqué uniquement selon la clientèle à desservir. Tous les aspects de la fonction à exercer doivent être examinés, y compris ceux qui touchent au cadre législatif et aux caractéristiques de l'organisation interne. Bien sûr une préférence personnelle de l'employeur en faveur de l'anglais ne serait pas normalement un argument valable, mais en l'espèce il s'agit d'une préférence consacrée par la loi elle-même au bénéfice d'une personne en particulier, c'est-à-dire le professionnel de la santé qui rédige un dossier clinique. Or, et c'est là le noeud de la question, cette préférence ne peut s'exercer que si on donne à ce professionnel le soutien auquel il est en droit de s'attendre dans l'exercice normal de ses fonctions, et la connaissance de l'anglais est donc indispensable pour la secrétaire médicale qui lui est spécialement affectée.

L'Office n'a pas besoin en l'occurrence de poser la question de la répartition du travail à faire parmi les trois postes de secrétaire médicale du service; l'employeur a pris lui-même les devants en faisant valoir qu'il limite au strict nécessaire son exigence linguistique, en imposant la connaissance de l'anglais pour un poste sur trois. Il reconnaît implicitement, ce faisant, que les exigences linguistiques peuvent différer entre des postes désignés par le même titre d'emploi à l'intérieur du même service. Dans sa décision citée plus haut, l'arbitre Ladouceur critiquait cette position en demandant si l'employeur ne ferait pas ainsi preuve de discrimination. Avec égards, l'Office ne peut suivre l'arbitre sur ce terrain. Cette analyse est dangereuse, car elle aurait pour conséquence que l'exigence de l'anglais, si elle est imposée pour l'un des postes d'un service, devrait aussi être admise pour tous les postes portant la même désignation. On ne peut considérer qu'un employeur fait preuve de discrimination lorsqu'il s'efforce de respecter la *Charte de la langue française*, qui vise précisément à combattre la discrimination dans l'emploi à l'égard des personnes de langue française.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE :

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée comme condition d'admissibilité au poste de secrétaire médicale au laboratoire de pathologie du Centre hospitalier de Granby.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 96-46-197-02 DU 13 NOVEMBRE 1996.

(S) M^ME NICOLE RENÉ

(S) M. FERNAND DAOUST

(S) M. PIERRE LARIVIÈRE

Dossier 46-235

Sont présents :

M[me]	Nicole René	Louis Piché
MM.	Pierre Larivière	c.
	André Rousseau	l'Office des personnes handicapées du Québec

formant quorum.

Le 17 juillet 1996

DÉCISION

Le 12 septembre 1994, M. Louis Piché a fait parvenir à l'Office de la langue française (l'O.L.F.) une lettre portant plainte, en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française,* contre l'Office des personnes handicapées du Québec (l'O.P.H.Q.), qui n'avait pas retenu sa candidature au poste d'adjoint du président-directeur général de cet organisme pour le motif que le postulant n'avait pas une connaissance suffisante de la langue anglaise.

L'audience a eu lieu le 1[er] décembre 1995. L'employeur a fait entendre comme témoins M. Pierre Chabot, chef du Service des ressources humaines et M[me] Aline Cloutier, conseillère en gestion des ressources humaines. De son côté, le plaignant a lui-même témoigné, mais n'a fait assigner aucun autre témoin.

Quant à la preuve documentaire, M. Pierre Chabot a produit les pièces suivantes :

- P-1 : le document 3 qui rappelle les grandes lignes des fonctions, devoirs et pouvoirs de l'O.P.H.Q., le mandat du président-directeur général et l'organigramme de l'organisme.

- P-2 : le document 4 regroupant les éléments suivants : l'analyse des fonctions de l'adjoint du PDG; la description de l'emploi avec la répartition en pourcentage des diverses tâches et responsabilités du poste; enfin, des modèles de correspondance illustrant certains types de problèmes que le titulaire du poste peut être appelé à régler.

- P-3 : le document 5 contenant un rappel de l'historique du concours et la reproduction du texte des deux avis de concours qui furent publiés.

- P-4 : le document 7 qui fait état de la correspondance échangée par l'O.P.H.Q., la C.F.P. (Commission de la fonction publique) et l'O.L.F. au sujet de ce concours, ainsi que la plainte qu'a déposée M. Louis Piché auprès de l'O.L.F.

Pour sa part, le plaignant a déposé deux pièces :

- R-1 : comportant certains extraits du recueil des politiques de gestion du Conseil du Trésor touchant les attributions des agents de recherche et de planification socio-économique et les conditions d'admissibilité à la classe II, qui comprend la classification de directeur général adjoint.

- R-2 : regroupant les éléments suivants : la correspondance de l'O.L.F. avec M. Piché et les extraits pertinents de la *Charte de la langue française*; la correspondance de l'O.P.H.Q. avec M. Piché; un lexique français-anglais de termes utilisés par l'O.P.H.Q.; des statistiques sur l'utilisation de l'anglais comme langue de communication au gouvernement du Québec; quelques décisions de l'O.L.F. où l'exigence de la connaissance de l'anglais n'a pas été retenue; enfin, l'argumentation de M. Piché selon laquelle la connaissance de l'anglais n'était pas exigée lors du premier avis de concours et critiquant la pertinence de l'examen d'anglais écrit.

Le premier témoin de l'employeur, M. Pierre Chabot, a fait la lecture intégrale du document 4 (pièce P-2), qu'il a longuement commenté.

La tâche de l'adjoint du président-directeur général comporte un vaste éventail de responsabilités telles que : l'analyse de rapports et d'études sur la conjoncture politique qui influe sur les prises de décisions touchant l'intégration sociale des personnes handicapées; la participation à des groupes de travail et à des colloques (tels que le colloque scientifique international de 1992) ou à des rencontres de conseils consultatifs provinciaux; la réponse à des communications écrites ou verbales adressées à la direction générale de l'O.P.H.Q.

Les témoignages de M. Pierre Chabot et de M^me^ Aline Cloutier et la preuve documentaire de l'employeur tendent à établir que les fonctions du poste nécessitent une excellente connaissance de l'anglais parlé et écrit.

Selon Statistique Canada, il y aurait plus de 72,000 personnes handicapées communiquant en anglais au Québec. Le « répondant au niveau des plaintes » (titre que confère à l'adjoint le document 4 de l'employeur) constitue le recours ultime des personnes handicapées aux

prises avec des problèmes que les organismes du réseau n'ont pu solutionner de façon appropriée. Et, bien qu'elle n'occupe qu'environ 10 % du temps de l'adjoint, cette fonction est indissociable du poste et ne peut être accomplie par d'autres personnes au sein de l'organisation.

L'Office de la langue française n'a pas à se pencher sur la procédure d'examen adoptée ni sur le coefficient de difficulté retenu par l'organisme. Ce n'est pas là le rôle que lui confère l'article 46 de la Charte.

• • •

Qu'on nous permette ici une parenthèse : Il nous paraît inconcevable que l'on exige la connaissance de la langue anglaise comme condition première d'admissibilité à un poste au Québec, surtout lorsqu'il s'agit d'un poste au sein d'un organisme public. Et pourtant l'O.P.H.Q. a déclaré que « ... l'examen d'anglais écrit... était éliminatoire ». En sorte que les autres habiletés n'avaient pas à être évaluées si le candidat échouait à cet examen d'anglais.

D'autres critères, à notre avis, auraient dû d'abord retenir l'attention des examinateurs et, au premier chef, celui d'une excellente maîtrise de la langue française. Car la clientèle de langue française, très majoritaire au Québec, méritait sans doute au moins autant de considération que la clientèle de langue anglaise.

D'ailleurs, l'article 20 de la Charte requiert d'un candidat à une fonction dans l'Administration une connaissance de la langue française appropriée à cette fonction. Cet article édicte, en effet, que « pour être nommé, muté ou promu à une fonction dans l'Administration, il faut avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à cette fonction ». Or, il n'existe aucune obligation légale analogue en ce qui a trait à la connaissance de l'anglais.

Le mémoire ministériel du 28 septembre 1977 sur l'application de la *Charte de la langue française* exprime, aux pages 3 et 4, que c'est l'existence des droits fondamentaux à communiquer et à travailler en français qui fonde l'article 20 et particulièrement les droits des personnes dans leurs rapports avec l'Administration. Le mémoire ministériel précise que le concept de « connaissance appropriée » implique « le niveau de connaissance du français requis pour s'acquitter, dans son domaine, des obligations faites par la Loi à l'Administration quant à l'usage obligatoire (en certains cas, à l'usage exclusif) de la langue officielle ».

Mais là n'est pas l'objet de nos délibérations en la présente instance. Il nous paraissait pourtant impérieux de souligner une impropriété qui nous

rebute dans l'administration de certains tests reliés aux concours de promotion ou de recrutement dans la fonction publique.

• • •

Pour le requérant, M. Louis Piché, l'exigence de l'anglais n'était pas justifiée. Il en veut pour preuve le fait que le premier appel de candidatures pour le concours n° 105G5304006 ne contenait pas cette exigence.

Il est vrai, comme le confirme le document 5 déposé comme pièce P-3 par l'employeur, que ce premier avis de concours publié dans la semaine du 31 octobre 1992 et ouvert jusqu'au 13 novembre n'exigeait pas la connaissance de l'anglais. Or, c'est le 10 novembre que le requérant a posé sa candidature. Mais, au cours de la semaine du 7 novembre, avant même l'expiration du délai prévu au premier avis de concours, un second avis était publié qui remplaçait le premier et exigeait, cette fois, la maîtrise de l'anglais parlé et écrit.

Nous sommes d'avis que l'O.P.H.Q. a agi avec célérité, dès avant la clôture de la période d'appel de candidatures, pour corriger l'erreur ou l'oubli qui s'était glissé dans le premier avis. L'on ne saurait soupçonner l'O.P.H.Q. d'avoir été mû par quelque dessein discriminatoire.

Somme toute, les membres de l'Office de la langue française considèrent que l'employeur s'est dûment déchargé du fardeau de la preuve qui lui incombait aux termes de l'article 46 de la *Charte de la langue française*.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE

l'exigence de la connaissance de la langue anglaise, pour l'accès au poste d'adjoint du président-directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec, était justifiée.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 96-46-235-02 DU 17 JUILLET 1996.

(S) M^me^ NICOLE RENÉ
(S) M. PIERRE LARIVIÈRE
(S) M. ANDRÉ ROUSSEAU

Dossier n° 46-247-265

Sont présents :

M^me^ Nicole René, présidente
M^me^ Marie-Éva de Villers, membre
M. Fernand Daoust, membre

formant quorum.

Syndicat des employé(e)s du CSSMM (FAS-CSN)
c.
Centre jeunesse de Laval

Le 13 décembre 1996

M^e^ Hubert Poulin représente l'employeur
M^me^ Anne Gauthier et M. Pierre Fournier représentent le syndicat

DÉCISION

Le 22 novembre 1994, M^me^ Hélène Boucher, secrétaire du Syndicat des employé(e)s du CSSMM, écrivait à l'Office pour contester la décision du Centre jeunesse de Laval d'imposer la connaissance de la langue anglaise comme condition d'accès à cinq postes. Il s'agit de deux postes d'agent ou d'agente de relations humaines (n° 34-94 et n° 35-94) au Service d'évaluation/orientation de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), d'un poste d'agent ou d'agente de relations humaines pour la zone de Sainte-Rose (n° 36-94) et de deux postes de technicien ou de technicienne en assistance sociale pour les zones du Marigot (n° 37-94) et de Mille-Îles (n° 38-94). Tous ces postes ont été affichés du 14 au 28 novembre 1994.

L'audience dans cette affaire a commencé le 22 septembre 1995 et s'est poursuivie le 8 novembre 1995. Par la suite, l'Office a été contraint de remettre la poursuite de l'audience au 5 novembre 1996, pour des raisons de force majeure ayant entraîné l'absence prolongée d'un de ses membres. Entre-temps, une autre plainte (n° 46-265) avait été déposée par le syndicat concernant le poste d'agent ou d'agente de relations humaines au Service de l'adoption de la DPJ, affiché du 12 au 27 février 1996, mais le syndicat s'est désisté de cette plainte séance tenante le 5 novembre 1996.

L'employeur a fait entendre quatre témoins : M. François Rabeau, directeur des services régionaux du Centre jeunesse de Laval, M^me^ Margaret Douec, directrice de la protection de la jeunesse, M^me^ Louise Trépanier, responsable des relations avec le personnel et M. Jacques Durand, chef du service d'accueil à la DPJ de Laval. La partie syndicale a fait témoigner le président du syndicat, M. Pierre Lavoie.

M. François Rabeau occupe ses fonctions de directeur des services régionaux depuis novembre 1993. Il trace à l'intention des membres de l'Office un bref historique des réaménagements survenus récemment dans l'organisation des services sociaux quant à l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la loi

fédérale sur les jeunes contrevenants. En 1991, avec l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., ch. S-4.2), des établissements à vocation différente ont été regroupés. Les anciens CSS (Montréal-métro, Ville-Marie et le CSS juif à la famille) ont été démembrés et une partie de leurs effectifs ont été intégrés au Centre jeunesse de Laval à compter du 1er avril 1993. Or, le personnel provenant du CSS Montréal-métro ne parlait pas l'anglais, en règle générale, étant donné que la clientèle de langue anglaise était plutôt desservie (en fait sinon en droit) par les deux autres CSS. En effet, l'ancien CSS Ville-Marie avait étendu son action non seulement auprès des anglophones, mais aussi à la clientèle allophone, alors que le CSS juif à la famille desservait toute la clientèle juive, sans distinction linguistique. La création du Centre jeunesse de Laval a donc eu pour conséquence de mettre en contact du jour au lendemain des intervenants qui n'avaient aucune habitude de travailler ensemble et qui, jusque-là, desservaient des clientèles différentes.

En raison du contexte créé par l'application des lois visant à protéger les jeunes contre la violence familiale et les mauvais traitements, l'action du Centre jeunesse de Laval n'est pas sollicitée par les personnes qu'elle vise : il s'agit d'une intervention faite à la suite d'une dénonciation, et visant à contrer une situation où la santé et le développement des jeunes sont menacés. Le premier contact (« signalement ») donne lieu à un diagnostic ou à une évaluation; par la suite, si les circonstances le justifient, le dossier est transféré aux services régionaux. Ceux-ci traitent quelque 650 dossiers par an. Toujours selon M. Rabeau, la décision de traiter les dossiers de façon décentralisée résulte de divers rapports gouvernementaux (Harvey, Jasmin, Bouchard) qui tous ont conclu à la nécessité de rapprocher les services des clients et de mettre à profit les ressources propres du milieu, plutôt que de demander aux usagers de rencontrer les intervenants dans leurs bureaux. On considère en effet que plus les professionnels chargés de l'intervention connaissent le milieu et sont connus de lui, plus leur intervention sera efficace. C'est ainsi qu'ont été mis sur pied les bureaux des zones de Norman-Bethune, de Sainte-Rose, du Marigot et de Mille-Îles, correspondant aux quatre CLSC lavallois, et que l'ensemble des dossiers à traiter ont été répartis sur cette base ou le seront éventuellement.

Trois des postes faisant l'objet du présent litige sont rattachés précisément aux zones de Sainte-Rose, du Marigot et de Mille-Îles, pour lesquelles l'employeur a déterminé qu'un poste par zone exigerait la connaissance de l'anglais; quant à la zone Norman-Bethune, qui regroupe la plupart des anglophones de Laval (secteur de Chomedey), on notera que le syndicat ne conteste pas l'exigence de l'anglais comme condition d'accès aux trois postes rattachés à cette zone. Il faut donc faire la distinction entre les trois postes faisant l'objet du litige (n° 36-94, n° 37-94 et n° 38-94) et les deux postes d'intervenants à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)(n° 34-94 et n° 35-94). L'employeur fonde son exigence, dans tous les cas, sur l'obligation qui lui est faite par la loi d'offrir aux *personnes d'expression anglaise* des services dans cette langue, obligation qui découle de la « loi 142 » (Loi modifiant de nouveau la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.Q. 1986, ch. 106) sanctionnée le 19 décembre 1986. M. Rabeau cite à ce propos une lettre du sous-ministre André Trudeau, en date du 21 septembre 1994 :

> « Chaque régie régionale de la santé et des services sociaux doit, en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les

> services sociaux, élaborer un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de sa région. Ce programme doit être approuvé par le Gouvernement et révisé au moins tous les trois ans.
>
> Par le décret 809-94 du 1er juin 1994, le Gouvernement a fixé au 2 septembre 1994 la date à compter de laquelle toute régie régionale doit entreprendre la révision de son programme d'accès. »

Le 27 janvier 1995, l'établissement adoptait un énoncé de principes régissant l'exigence du bilinguisme pour certains postes. Ce document constitue la base de l'argumentation de l'employeur dans la présente affaire. Il établit que la D.P.J. « doit s'assurer d'un minimum de quatre (4) intervenants pour ses services d'évaluation », et qu'il doit y avoir un minimum d'intervenants capables d'offrir les services en anglais dans chacune des zones :

> « ...étant donné la concentration actuelle de la clientèle d'expression anglaise dans la zone Norman-Bethune et la présence relative d'une telle clientèle dans chacune des trois autres zones, le nombre requis de postes d'intervenants nécessaires à l'allocation de services dans chacune des zones est le suivant :
>
> - un poste dans chacune des zones Marigot, Sainte-Rose, Mille-Îles;
>
> - trois postes dans la zone Norman-Bethune. »

De plus, toujours selon le témoignage de M. Rabeau, l'employeur optait pour une formule de recrutement et de sélection destinée à permettre aux postulants d'améliorer leur connaissance de la langue anglaise pendant une période temporaire, quitte à ce qu'ils se soumettent au terme de cette période de formation à un examen d'anglais et que leur nomination définitive soit assujettie à la réussite de cet examen. Il offrait la formation nécessaire sur les lieux de travail, de 16 h à 18 h, la première heure étant « considérée comme du temps de travail alors que la deuxième (...) est considérée à titre d'implication personnelle de l'employé. » Enfin, il était également prévu que des substitutions de postes pourraient avoir lieu pour permettre à un autre membre du personnel, plus à l'aise en anglais, de remplacer le candidat ou la candidate ayant postulé. On cite à cet égard une lettre adressée par Mme Louise Trépanier à Mme Diane Seguin et à Mme Lise Bachand, en date du 7 novembre 1995, d'où il ressort que l'exigence du bilinguisme dans la zone Mille-Îles a été attachée au poste de Mme Seguin, ce qui a eu pour effet d'annuler cette exigence pour le poste de technicienne en assistance sociale obtenu par Mme Bachand. La politique adoptée le 27 janvier 1995 précise enfin qu'advenant le départ du titulaire du poste bilingue, l'exigence de l'anglais sera imposée *a priori* pour le nouveau titulaire de ce poste.

Pour M. Rabeau, il importe peu que l'exigence linguistique soit rattachée à la personne ou au poste, pourvu qu'on trouve, dans chaque zone, quelqu'un qui puisse travailler en anglais et qui soit également <u>désigné</u> pour traiter les dossiers « anglophones ». Quant au niveau de connaissance que préconise l'employeur, il

s'agit d'une connaissance excellente de l'anglais, non seulement la connaissance scolaire de la langue, mais une connaissance du type de celle que procure une longue fréquentation du milieu anglophone et qui permet de saisir toutes les connotations de la langue (en termes techniques, il s'agit du niveau E5). M. Rabeau explique à ce propos que les interventions peuvent être faites auprès de toute une famille et que, dans certains cas, les parents ou les grands-parents n'ont pas la même connaissance du français que leurs enfants et petits-enfants. Il est d'avis qu'au terme d'une année de formation, un candidat ne peut acquérir qu'une base suffisante permettant de progresser par la suite.

M^me^ Margaret Douec a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. M^me^ Douec a occupé depuis 1974 les fonctions de directrice de la protection de la jeunesse, d'abord au CSS juif, et ensuite à Laval depuis le 1^er^ avril 1993. La loi fait en sorte qu'elle est personnellement responsable de la situation d'un jeune, si sa sécurité ou son développement sont compromis. Elle agit en même temps comme « directeur provincial », au sens de la loi fédérale sur les jeunes contrevenants. Les signalements de situations nécessitant une intervention peuvent se produire à tout moment, et les services doivent être disponibles jour et nuit, sept jours par semaine. Il ne doit pas s'écouler plus de 72 heures entre le moment où le signalement a lieu et le moment de l'intervention. Toutefois, M^me^ Douec précise qu'elle ne parle ici que des douze postes rattachés au Service d'évaluation et non des postes de réponse téléphonique. Elle a examiné le fonctionnement du service pendant un an et demi avec deux personnes bilingues sur dix, et selon elle on ne peut satisfaire aux besoins en faisant appel uniquement aux personnes provenant de syndicats accrédités au CSS Ville-Marie ou au CSS juif à la famille : d'où la décision de désigner deux postes bilingues au Service d'évaluation. En effet, les deux personnes déjà bilingues devaient se partager le travail, et leur horaire était trop souvent bouleversé par des changements de dernière minute. Au total, en tenant compte des activités d'évaluation et des urgences jeunesse, elle estime avoir besoin de quatre personnes.

Quels sont les cas qui peuvent se présenter? M^me^ Douec cite par exemple le cas d'enfants victimes de mauvais traitements ou d'agression sexuelle, ou encore d'enfants qui ont peur de rentrer chez eux, ou encore qui se retrouvent au poste de police et que leurs parents refusent de reprendre, etc. Cela peut se produire jusqu'à cinq fois par jour (c'est ce qu'on désigne sous le vocable de « code 1 ») et, dans tous ces cas, l'intervention est urgente. Selon M^me^ Douec, c'est surtout à cause de ces cas que l'exigence de l'anglais s'impose. Elle estime qu'il peut y avoir jusqu'à vingt dossiers urgents sur une cinquantaine de dossiers traités chaque année par chacun des intervenants, et que la moitié d'entre eux, soit dix, exigent d'avoir recours à l'anglais. Dans l'ensemble, toujours selon les chiffres cités par M^me^ Douec, on peut dénombrer environ 1500 signalements par an, dont 675 sont retenus pour évaluation, parmi lesquels une centaine exigent d'avoir recours à l'anglais. Si l'enfant ou sa famille sont d'expression anglaise, c'est l'anglais qui sera utilisé pour l'intervention et, par la suite, pour la rédaction de toutes les pièces au dossier, notamment pendant la phase judiciaire, le cas échéant. M^me^ Douec précise à ce propos que les rapports sont systématiquement rédigés dans la langue du client, parce que le rapport et les notes au dossier doivent refléter la langue dans laquelle le service a été offert, et aussi pour éviter d'avoir à payer pour les faire traduire par la suite si le client demande d'en prendre connaissance. Or, il est arrivé que certains

membres du personnel refusent de traiter des dossiers exigeant qu'on fasse appel à la langue anglaise, qu'on annule des rendez-vous pour cette raison, etc.

M^me^ Louise Trépanier a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. M^me^ Trépanier est responsable des relations avec le personnel au Service des ressources humaines. Elle s'inscrit en faux contre la prétention syndicale selon laquelle les services en anglais peuvent être offerts en misant sur la bonne volonté de chacun; à son avis la gestion de ces services ne peut dépendre des préférences ou des humeurs du personnel. Elle offre également certaines précisions sur le mécanisme de substitution prévu par l'employeur, expliquant que les personnes intéressées ont accepté de s'y prêter, mais que le syndicat n'a pas donné son aval de manière officielle. Enfin, elle confirme le fait que les salariés qui échouent à l'examen d'anglais, au terme de leur formation, n'ont pas à défrayer le coût de cette formation qui demeure donc à la charge de l'employeur.

Le président du syndicat, M. Pierre Lavoie, a ensuite apporté son témoignage. Il occupe le poste d'agent de relations humaines au Centre jeunesse de Laval, après avoir travaillé au CSSMM. Concernant le nombre de postes provenant de chacun des CSS, il fournit à l'Office les chiffres suivants : 96 postes ont été transférés du CSSMM, 15 postes ont été transférés du CSSVM, et trois postes seulement provenaient du CSS juif à la famille. À l'automne 1993, aux termes d'une réorganisation qui partageait les listes de garde entre anglophones et francophones, l'employeur a voulu ajouter deux postes « bilingues » aux deux postes de ce service occupés par des personnes qui provenaient du CSS juif ou du CSS Ville-Marie et qui, par conséquent, parlaient déjà l'anglais. Il y avait donc en 1993 deux personnes qui étaient en mesure d'offrir les services en anglais, et l'employeur veut en ajouter deux autres, ce qui paraît excessif aux yeux du syndicat, compte tenu du nombre des dossiers à traiter en anglais. En somme, il conteste le fait qu'au total quatre postes sur 12 au Service de l'évaluation seraient occupés par des personnes qui doivent parler l'anglais, et c'est là le coeur du litige.

Plus particulièrement, le syndicat s'en prend à l'exigence qui est faite de rédiger les rapports d'évaluation en anglais, ce qui justifie ensuite la nécessité d'un cours de perfectionnement pour les intervenants. Selon M. Lavoie, le syndicat ne refuse pas le principe des services en langue anglaise, mais considère que l'exigence de l'anglais pour deux autres postes est surtout destinée à faciliter l'organisation des services et à mieux gérer l'emploi du temps des deux personnes de langue anglaise dans ce service. Quant aux autres postes, ceux qui sont affectés aux trois zones mentionnées précédemment, l'employeur voudrait une personne par zone qui puisse être désignée pour traiter les dossiers de langue anglaise; M. Lavoie fait valoir à ce propos qu'au moment de la réorganisation, il n'y avait aucun dossier exigeant l'usage de l'anglais dans la zone de Mille-Îles, et un seul dossier de ce type dans les deux autres zones du Marigot et de Sainte-Rose. Il en conclut que la nécessité de l'anglais ne s'impose vraiment que pour le secteur de Chomedey, relevant de la zone Norman-Bethune. Il s'interroge donc sur la nécessité de trouver une personne apte à intervenir en anglais dans chacune de ces zones, d'autant que pour l'ensemble des dossiers les intervenants de zones différentes se prêtent normalement main-forte. Quant au nombre de dossiers qui doivent être traités en anglais, il dépose un relevé selon lequel leur nombre est de six, sur un total de 1456 signalements.

Les données contenues dans ce relevé ont donné lieu à des échanges visant à déterminer sur quelle base on a dénombré les dossiers qui doivent être traités en anglais : a-t-on tenu compte uniquement de la langue des jeunes visés par le signalement, ou a-t-on aussi tenu compte de la langue parlée par les membres de leur famille?... Ou s'agit-il plutôt de la langue parlée par la personne qui a fait le signalement?

Sur ce point, la partie patronale a fait appel au témoignage additionnel de M. Jacques Durand, chef du service d'accueil à la DPJ de Laval. Son témoignage permet d'établir que c'est bien la langue utilisée par le déclarant au téléphone qui a servi à ce dénombrement, et non la langue du dossier, de la famille ou du client. Toutefois, à partir de ce chiffre brut et de son expérience personnelle, il évalue que le nombre des dossiers à traiter en anglais (en tenant compte de la langue de la famille) se situe environ à 2,5%, pas davantage, et les représentants des deux parties admettent que ce chiffre est sans doute près de la vérité. Par ailleurs, il évalue à 1500 par an le nombre des signalements, dont environ 700 sont retenus pour évaluation, et 800 ne sont pas retenus. On admet donc, de part et d'autre, que le nombre de dossiers à traiter en anglais, chaque année, serait en fait de 37 environ.

Dans son argumentation au nom de la partie patronale, M[e] Poulin a fait valoir que la structure du Centre jeunesse de Laval n'est pas définie selon la langue de la clientèle, contrairement à la situation qui prévalait *de facto* dans les anciens CSS Montréal-métro et Ville-Marie, et qu'on y a regroupé des gens provenant de ces deux organismes en plus de ceux provenant du CSS juif à la famille, afin d'offrir des services à la fois en français et en anglais. Il a beaucoup insisté également sur la nature même du service, qui exige une capacité de communication poussée dans la langue du client. De plus, la décentralisation, ou organisation par zones, favorise plutôt l'intégration au milieu que l'interaction entre intervenants de zones voisines. C'est là ce qui justifie, aux yeux de l'employeur, la présence d'une personne au moins par zone qui puisse traiter les dossiers en anglais, et il estime que l'Office ne pourrait s'y opposer qu'en contestant le plan d'organisation des services, ce qui n'est pas son rôle. Quant aux postes affectés au service d'évaluation de la DPJ, on pourrait diminuer le pourcentage de postes exigeant la connaissance de l'anglais, si ce n'était du problème des services de garde et de celui des urgences. Enfin, il allègue que la résistance du syndicat à ces exigences linguistiques additionnelles s'explique en partie par un reliquat de son histoire, comme unité d'accrédication du CSS Montréal-métro où la langue de travail était le français.

Au nom de la partie syndicale, M. Pierre Fournier soutient que la décision de l'employeur n'a pas tenu compte des droits des salariés, et surtout du droit de travailler en français. En effet, il est établi que le nombre des dossiers à traiter en anglais chaque année est de 37, et que l'employeur exige au total que douze postes soient occupés par des salariés qui connaissent la langue anglaise; le syndicat juge cette proportion nettement exagérée. De plus, le syndicat considère que l'employeur a recours à un argument fallacieux en liant comme il le fait le nombre de postes « bilingues » au nombre de zones, puisque c'est l'employeur qui détermine lui-même le nombre de zones et par suite le nombre de ces postes. M. Fournier invoque à ce propos la décision rendue par l'Office dans l'affaire de l'Hôtel-Dieu de Gaspé

(n° 46-203), qui selon lui établit clairement qu'on ne peut laisser à l'employeur une latitude absolue dans l'organisation des services, lorsque les exigences linguistiques sont liées à l'organisation, parce que cela peut mener à des abus.

Le syndicat cite ensuite une décision rendue par le Tribunal des droits de la personne le 12 décembre 1995 (M^me^ Michèle Rivet, présidente, n° 115-53-000001-946), concernant le problème de la « sexualisation » des postes au Centre d'accueil Villa Plaisance, de Cap-aux-Meules, Îles-de-la-Madeleine. Dans cette décision, le Tribunal a établi que le droit d'une personne de recevoir des soins intimes prodigués par une personne de même sexe ne pouvait jouer à l'encontre du droit des salariés d'être admissibles à ces fonctions :

> « Aussi, il ne suffit pas pour l'employeur d'invoquer la reconnaissance des droits fondamentaux des usagers pour justifier une politique d'emploi qui porte atteinte au droit à l'égalité d'employés. Faut-il le rappeler, « le fait que l'employeur invoque la protection d'un droit fondamental ne signifie pas pour autant l'abandon de l'exigence de lien rationnel. » Encore doit-il démontrer, conformément aux principes dégagés par la Cour suprême dans *Etobicoke* et dans *Brossard*, premièrement, la rationalité et, deuxièmement, la proportionnalité de sa politique d'emploi. » (p. 37)

Plus loin, la même décision dit encore que le critère de la proportionnalité exclut la « simple commodité administrative » (p. 38), et que l'obligation imposée à l'employeur est de démontrer « l'absence d'alternatives satisfaisantes conduisant à une mesure rationnelle et proportionnée » (p. 41). Sur cette base, la partie syndicale conclut dans la présente affaire que le Centre jeunesse de Laval n'a pas offert une preuve qui répond à ces deux critères, et que l'exigence de l'anglais comme condition d'accès aux cinq postes en litige doit être considérée comme excessive et non justifiée au sens de l'article 46 de la Charte de la langue française.

En réponse, M^e^ Poulin invoque au nom de l'employeur la décision de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre hospitalier L.-H. Lafontaine (n° 500-09-001397-926, du 20 février 1995). Dans cette décision, les deux critères mentionnés plus haut sont aussi appliqués et l'arrêt *Etobicoke* cité expressément, et la Cour maintient la décision de l'arbitre saisi du litige en première instance, qui avait approuvé la conduite de l'employeur, lequel avait tenu compte de la « situation factuelle (...) à chaque fois qu'un poste devient vacant » (p. 4). M^e^ Poulin en conclut qu'en l'occurrence l'employeur n'a pas agi autrement et que l'Office doit trancher dans le même sens.

Dans l'affaire de l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203, citée plus haut), l'Office a déjà eu l'occasion d'examiner et de rejeter l'argument voulant que l'employeur puisse affecter l'exigence linguistique indifféremment à tel ou tel poste dans l'organisation, selon les circonstances du moment. Il a opté pour un critère plus exigeant, selon lequel la nature de la fonction doit justifier, en elle-même, l'exigence linguistique imposée pour l'accès à ce poste en particulier. D'autre part, l'analyse préconisée par l'Office est compatible avec les critères de rationalité et de proportionnalité mentionnés précédemment, puisque l'Office a jugé à maintes reprises qu'il ne suffit

pas pour un employeur d'établir sa bonne foi, ou de démontrer le caractère raisonnable de son exigence linguistique. Il doit aussi démontrer qu'il a exploré sans succès d'autres solutions qui lui auraient permis de réduire le nombre des postes pour lesquels l'exigence linguistique est imposée. En ce qui a trait spécifiquement à la décision du Tribunal des droits de la personne, on notera que l'employeur invoquait aussi un droit fondamental pour étayer sa position, mais il faut se garder de pousser trop loin le parallèle entre le droit d'une personne de recevoir des soins intimes d'une personne de même sexe, considéré comme un corollaire du droit à la dignité, et le droit à des services de santé en langue anglaise, garanti par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ce qu'il faut en retenir, c'est que le Tribunal des droits de la personne affirme que « les droits fondamentaux des usagers et le droit à l'égalité des employés ne sont pas subordonnés les uns aux autres »(p. 36), et qu'il n'a pas hésité à examiner à fond les modalités de l'organisation du travail lorsqu'il s'agissait d'établir un point d'équilibre entre ces droits.

Le litige qui nous est soumis présente des caractéristiques inédites à plusieurs égards. L'employeur a pris des mesures exceptionnelles pour diminuer l'effet d'exclusion de ses exigences linguistiques à l'endroit de son personnel : il a offert des cours de formation et en a défrayé le coût, ces cours étant disponibles sur les lieux mêmes du travail, et il a proposé au syndicat des mesures de substitution de postes pour faire en sorte que les individus visés soient pénalisés le moins possible par l'exigence de l'anglais comme condition d'admission aux cinq postes en cause. Mais ces mesures d'accommodement ne peuvent avoir pour effet de nous dispenser d'apprécier le fond de la question : la connaissance de l'anglais est-elle une exigence justifiée par le critère de la nécessité, au sens de l'article 46? Car si la réponse doit être négative, aucune des mesures palliatives prises par l'employeur ne peut y remédier.

Par ailleurs, l'employeur place très haut la barre des exigences touchant la connaissance de la langue anglaise, puisqu'il voudrait que les intervenants maîtrisent cette langue au point d'en saisir toutes les nuances et connotations propres au milieu, ce qui est normalement l'apanage des personnes dont l'anglais est la langue maternelle. En même temps, il reconnaît lui-même que la période de formation d'un an proposée aux candidats ne leur donnera au mieux qu'une connaissance de base de la langue anglaise. Les réformes survenues au cours des dernières années ont fait en sorte d'affecter au Centre jeunesse de Laval un certain nombre de personnes de langue maternelle anglaise, et l'employeur juge aujourd'hui que d'autres intervenants doivent s'y ajouter, mais il ne peut évidemment sélectionner ses candidats en fonction de leur langue maternelle. Il semble que la situation ainsi créée ne soit pas idéale aux yeux de l'employeur, mais l'Office est tout de même tenu d'apprécier la validité de l'exigence linguistique telle qu'elle est formulée comme condition de sélection.

L'Office considère que le nombre de postes pour lesquels l'employeur exige la connaissance de l'anglais est excessif. Il ne prétend pas pour autant s'ingérer dans l'organisation du travail ou dans une reformulation du plan de services en anglais imposé par la régie régionale. Rien ne permet de croire *a priori* qu'il soit nécessaire d'imposer la connaissance de la langue anglaise pour un poste par zone, et d'ailleurs le plan d'organisation déposé par la partie patronale fait allusion à la nécessaire

complémentarité entre les ressources de zones voisines, lorsqu'il décrit les fonctions du responsable de zone :

> « Entretient des liens étroits de collaboration avec les autres responsables de zone et avec le responsable des services centralisés afin d'assurer la congruence des services à la clientèle. En outre, il n'y a pas une étanchéité complète entre les zones : en cas d'insuffisance de ressources dans une zone et de disponibilité dans une autre, cette dernière zone contribue à décongestionner les services dans la première. »

S'il n'y a pas étanchéité entre les zones en règle générale, cette étanchéité ne devrait pas exister non plus lorsqu'il s'agit des dossiers à traiter en langue anglaise. Si l'Office refuse à l'employeur la répartition qu'il propose entre les zones, cela ne doit donc pas être perçu comme une façon d'imposer la formation d'une équipe d'intervention spécialisée auprès de la clientèle anglophone, ou de reconstituer, à l'intérieur du Centre jeunesse de Laval, un cloisonnement linguistique du type de celui qui existait dans les anciens CSS Ville-Marie et Montréal-métro. L'Office constate que le nombre total des dossiers à traiter qui requièrent l'emploi de la langue anglaise ne correspond qu'à 2,5 % du total. Ce chiffre a fait l'unanimité des personnes présentes lors de l'audience du 5 novembre 1996, alors qu'il est de beaucoup inférieur à ceux mentionnés par les témoins entendus précédemment. Il nous paraît donc que le traitement de 37 dossiers en anglais par an ne peut pas justifier que l'employeur dispose au total de douze personnes capables de travailler dans cette langue, ce qui inclut à la fois les cinq postes en cause et les autres postes occupés par des personnes bilingues ou anglophones. Notre analyse tient compte de la disponibilité de certaines personnes de langue anglaise provenant des CSS Ville-Marie et juif à la famille, et nous prenons acte également du fait que la partie syndicale ne conteste pas le bilinguisme des postes occupés par ces personnes à l'heure actuelle.

L'employeur a insisté fortement sur l'importance et la dimension sociale des interventions qu'il doit mener auprès des jeunes dont la santé ou le développement peuvent être compromis. Mais la nécessité des exigences linguistiques contestées ne peut être évaluée seulement sur la base d'une preuve touchant la nature et l'importance du service à offrir aux personnes d'expression anglaise (ce qui ne fait pas de doute en matière de protection de la jeunesse); il faut tenir compte aussi du nombre réel des personnes qui, en pratique, auront besoin de ces services. L'Office est d'avis que l'employeur a formulé sa politique uniquement d'après le premier aspect, et qu'il a trop facilement écarté le droit de son personnel de travailler en français pour privilégier en l'occurrence une forme d'organisation du travail qui entraînait des exigences linguistiques excessives. D'ailleurs les données démolinguistiques de la région de Laval, déposées par l'employeur pour justifier sa position, jouent plutôt à l'encontre de sa thèse. Un document daté de mars 1995, basé sur les résultats du recensement fédéral de 1991, donne à la fois la définition des personnes d'expression anglaise et une évaluation du bassin potentiel de ces personnes dans la région desservie. Ainsi, le cadre de référence pour le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1994, p. 27) définit comme suit la *personne d'expression anglaise* : « Celle qui, dans ses relations avec un établissement qui

dispense des services de santé ou des services sociaux, manifeste le désir de recevoir des services en langue anglaise ou se sent plus à l'aise d'exprimer ses besoins en cette langue ». Concernant le bassin potentiel des personnes à desservir, on ajoute ce qui suit :

> « ...le Ministère a retenu les données démolinguistiques concernant la première langue officielle parlée du recensement du Canada de 1991. Cette variable tient compte de la connaissance des langues officielles canadiennes, de la langue maternelle et de la langue parlée à la maison. Donc, pour la région de Laval, le nombre de personnes d'expression anglaise est évalué à 46 183, soit 14,8 % de la population totale. »

Au cours de son témoignage, M. Rabeau a mentionné le fait que les anglophones sont surtout regroupés dans la zone Norman-Bethune, qui correspond au secteur géographique de Chomedey. Cette évaluation est corroborée par les tableaux statistiques établis pour les territoires des CLSC lavallois, qui donnent une population anglophone de 30,2 % pour Norman-Bethune, de 7,5 % pour Mille-Îles, de 8,98 % pour Marigot et de 8,63 % pour Sainte-Rose. L'écart entre la zone Norman-Bethune et les trois autres est donc considérable. Ces chiffres justifient la présence de trois intervenants capables d'intervenir en anglais dans la première zone, ce que la partie syndicale ne conteste pas, mais ils ne justifient pas l'exigence supplémentaire imposée par l'employeur pour chacune des trois autres zones. Comme l'a mentionné M. Pierre Lavoie, il n'y avait au moment de la réorganisation aucun dossier à traiter en anglais dans la zone de Mille-Îles, et un seul dossier pour chacune des autres zones. Pour l'Office, ces chiffres à eux seuls sont éloquents.

La preuve établit clairement que l'employeur a calqué ses exigences linguistiques sur une organisation par zones, en faisant abstraction du nombre réel des dossiers à traiter en anglais pour chacune des zones, sans doute par souci de pouvoir compter, sur place, sur une personne capable de travailler en anglais si le besoin s'en fait sentir; mais cette préoccupation est étrangère au critère de la nécessité tel que le conçoit l'Office. De plus, aucun argument de commodité administrative ne peut être recevable à l'encontre du droit de travailler en français garanti par l'article 4 de la Charte. Cela est particulièrement vrai pour les deux postes en litige au sein du Service d'évaluation de la DPJ. Il faudra accepter que des mesures soient prises pour adapter les horaires de travail et la répartition des dossiers en fonction des aptitudes linguistiques de chacun des membres du personnel, même au prix d'efforts supplémentaires de planification, si ces mesures sont nécessaires pour réduire le nombre des postes pour lesquels l'exigence du bilinguisme est imposée.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE :

l'exigence de la connaissance de l'anglais n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité aux postes d'agent ou d'agente de relations humaines au Service d'évaluation/orientation de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), au poste d'agent ou d'agente de relations humaines pour la zone de Sainte-Rose et aux postes de technicien ou technicienne en assistance sociale pour les zones du Marigot et de Mille-Îles.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 96-46-247-04 DU 13 DÉCEMBRE 1996.

(S) M^ME^ NICOLE RENÉ
(S) M^ME^ MARIE-ÉVA DE VILLERS
(S) M. FERNAND DAOUST

Dossier n° 46-249

Sont présents :

M^me^ Nicole René, présidente
M^me^ Marie-Éva de Villers, membre
M. Pierre Larivière, membre

Monsieur Serge Gauthier
c.
Société des casinos du Québec inc.

formant quorum.

Le 14 août 1996

M^e^ Julie Latour représente l'employeur
M^me^ Éric Allan De Bargis représente le plaignant

DÉCISION

Le 1^er^ décembre 1994, M. Serge Gauthier a demandé à l'Office de trancher le litige qui l'oppose à la Société des casinos du Québec inc. en ce qui concerne l'exigence de la connaissance de la langue anglaise comme condition d'admissibilité aux postes de croupier, de préposé à la monnaie, de préposé au bar et de superviseur (chef de table). Sa demande est fondée sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11), qui interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une autre langue que le français, « à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue ». L'Office de la langue française a compétence pour déterminer si la connaissance de cette autre langue est nécessaire.

L'audience dans cette affaire a eu lieu le 7 juin 1996. L'employeur a fait entendre cinq témoins : M. Patrice Tardif, adjoint au président de Loto-Québec et mandataire de l'application de la *Charte de la langue française* pour le casino de Montréal, M. François Perron, chef de l'administration et support (tables de jeu), M. Luc Jacquot, chef de section (machines à sous), M. Richard Renault, responsable des préposés au bar, et M^me^ Monique Desnoyers, responsable du Service d'évaluation linguistique de la Télé-Université.

Le premier témoin, M. Patrice Tardif, est depuis trois ans adjoint au président de Loto-Québec et porte-parole de la Société des casinos du Québec. Il est également mandataire pour l'application de la Charte à la Société des casinos. Cette société gère maintenant trois établissements, soit le casino de Montréal, le casino de Charlevoix et le casino de Hull. À ce titre il connaît bien l'ensemble de l'exploitation.

En décembre 1992, le gouvernement du Québec a résolu de donner suite au projet d'implantation de casinos gérés par une société d'État. Il

poursuivait ainsi quatre objectifs : premièrement, accroître la balance touristique du Québec, c'est-à-dire convaincre un plus grand nombre de touristes de venir au Québec; deuxièmement, créer des emplois; troisièmement, récupérer une partie des 135 millions de dollars que les Québécois dépensaient jusque-là dans des établissements de jeux à l'étranger, chaque année; enfin, accroître les recettes du gouvernement.

Tous ces objectifs ont été atteints et même largement dépassés. La société a maintenant plus de 4 000 personnes à son service, toutes catégories confondues. Selon le témoignage de M. Tardif, le casino de Montréal, qui a ouvert ses portes le 9 octobre 1993, devait rapporter 50 millions de dollars au terme de sa première année d'exploitation, alors qu'il en a plutôt rapporté 200 millions; il devait attirer 5 000 personnes par jour, alors qu'il en a plutôt attiré 12 000 par jour, en moyenne; enfin, alors qu'on devait accueillir 1 825 000 clients par an, on en a accueilli au cours du dernier exercice plus de 4 600 000. L'objectif initial a donc été plus que doublé. Au total, 9,1 % des visiteurs au casino de Montréal provenaient de l'extérieur du Québec (Canada anglais et États-Unis), au cours du dernier exercice dont les résultats sont officiels (1994-1995). Or, cette catégorie de visiteurs, forte de presque un demi-million de personnes, dépense en moyenne trois fois plus que les visiteurs provenant du Québec. D'ailleurs un travail intense de promotion, qui mobilise deux délégués commerciaux et plus de 80 % du budget de publicité, se poursuit à l'extérieur du Québec et particulièrement dans les États du Nord-Est américain.

Dans l'ensemble, on a pu établir que 1 090 300 visiteurs, soit 23,6 %, sont venus de l'extérieur de l'agglomération montréalaise. On a donc reçu deux fois et demie plus de visiteurs de l'extérieur de Montréal que ce qui était prévu à l'origine, peu importe le moment de l'année ou de la journée. Quant aux clients du Québec, le nombre de ceux qui continuent de fréquenter des casinos aux États-Unis a fortement chuté. En 1988, par exemple, les Québécois dépensaient environ 65 millions de dollars dans les casinos à l'extérieur du Québec; quatre ans plus tard, comme on l'a mentionné plus haut, ce montant était de 135 millions de dollars, et il continuait encore à augmenter, en 1992, alors que depuis cette date il a probablement été diminué de moitié, selon l'estimation de M. Tardif.

Au moment de l'ouverture, le casino a reçu pas moins de 155 000 candidatures pour les 1 200 postes à pourvoir. On a dû avoir recours à des experts étrangers, recrutés notamment aux Pays-Bas, en raison de l'existence dans ce pays d'établissements de jeux gérés par l'État et selon des exigences similaires à celles qu'on voulait imposer au Québec : un modèle à mi-chemin entre l'expérience européenne et l'expérience américaine. Dès le départ, au moment de définir les tâches pour chacun des corps d'emploi, il a fallu intégrer aux exigences de recrutement la connaissance appropriée de la langue anglaise.

Cette exigence linguistique a paru nécessaire à cause de la concurrence extrêmement forte à l'époque, et qui s'est encore accrue depuis, entre le casino de Montréal et d'autres établissements semblables aux États-Unis ou au Canada. Ainsi, il y avait à ce moment-là, il y a dix ans, seulement deux États américains où on trouvait des casinos; il y en a maintenant vingt-deux. On trouvait un casino dans une seule province canadienne; aujourd'hui, on en trouve dans six provinces. Le casino de Montréal, entreprise publique, est responsable de la gestion des fonds publics qui lui sont confiés; il n'a pas la latitude qu'ont d'autres casinos de dépenser des dizaines de millions de dollars en cadeaux (voyages gratuits en avion, séjours à l'hôtel payés, etc.) pour attirer les clients. Il a donc axé son approche sur un créneau haut de gamme et s'efforce d'offrir à sa clientèle un service hors pair, ce qui suppose, pour les emplois de première ligne, « une certaine maîtrise de l'anglais ». Pour les croupiers, entre autres, la connaissance de l'anglais est encore plus nécessaire pour pouvoir maintenir l'intégrité du jeu et la relation de confiance avec l'établissement.

Il y a actuellement au casino de Montréal quatre étages de jeux, où sont réparties 88 tables et 1 888 machines diverses. Tous les préposés sur les lieux (préposés à la monnaie, préposés au bar) peuvent être appelés à donner des renseignements, notamment au sujet de l'emplacement et du fonctionnement des jeux. Le taux de satisfaction des clients est un facteur important, si l'on veut qu'ils continuent de dépenser leur argent au casino de Montréal; or, ce taux est actuellement de plus de 93 % et il s'explique notamment par le fait que les clients de l'extérieur du Québec sont heureux d'être accueillis dans leur langue.

À ce propos, M. Tardif précise que le niveau d'exigence pour ce qui est de la connaissance de l'anglais a été le moins élevé possible, et qu'on s'est même aperçu, après coup, que le niveau exigé aurait dû en fait être plus élevé pour pouvoir faire face aux besoins réels constatés dans les contacts avec la clientèle. L'exercice mené à bien avec l'aide du Service d'évaluation linguistique a justement permis de préciser les niveaux d'exigence pour chacun des corps d'emploi, et notamment des 479 croupiers, grâce aux témoignages des membres du personnel. L'employeur a donc eu à coeur de ne jamais exiger un niveau excessif par rapport aux fonctions exercées, mais seulement le niveau vraiment nécessaire pour pouvoir assurer la qualité du service. Pour terminer son témoignage, M. Tardif insiste sur le fait que le français est la langue du travail au casino, et la langue des communications internes. De plus, la langue de premier contact avec la clientèle est le français, et la convention collective de travail conclue avec les croupiers le reconnaît expressément, ce qui évidemment vient s'ajouter aux garanties déjà prévues par la *Charte de la langue française*.

Le deuxième témoin de l'employeur a été M. François Perron, chef de l'administration et support (tables de jeu) depuis plus d'un an, et au service de la société aux tables de jeu depuis août 1993. Son témoignage

porte sur les fonctions de croupier. Le rôle du croupier consiste à accueillir les joueurs à la table, à mener le jeu au nom du casino, à recueillir ou à payer les mises et à donner tous les renseignements nécessaires sur les jeux. On retrouve normalement sept joueurs à chaque table, mais il peut y avoir quinze, vingt ou même trente joueurs en même temps à la roulette ou au baccara. Les croupiers ne peuvent pas connaître tous les jeux, parce qu'ils ne doivent se consacrer qu'à certains jeux et s'y entraîner de façon intensive. Ils ne savent jamais d'avance à quelle table ils vont travailler. Leur semaine de travail est de quatre jours consécutifs suivis de deux jours de relâche. Enfin, il faut que le croupier maintienne le rythme du jeu, facteur très important pour les joueurs, ce qui suppose que les joueurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions, s'il y a lieu.

Selon M. Perron, la langue de travail des croupiers est le français. Le jeu à la table est mené en français, mais le croupier peut être amené à tout moment à expliquer le jeu en anglais, notamment au black jack, puisque les règles en vigueur à Montréal sont différentes de celles que connaissent les joueurs américains. Il estime qu'à une table de black jack qui regroupe sept joueurs, il y a normalement au moins un des joueurs présents qui ne parle pas français, et à certaines tables de baccara, regroupant parfois 30 joueurs, il lui est arrivé de voir jusqu'à 15 joueurs qui ne parlaient pas français. Évidemment, les joueurs peuvent se diriger à leur gré vers n'importe quelle table. De plus, à certains moments, une table peut être monopolisée par des joueurs de langue anglaise qui viennent d'arriver dans le cadre d'un voyage organisé.

Il y a en tout 197 chefs de table au casino de Montréal, dont le rôle est de surveiller le travail des croupiers, de régler les conflits avec les clients et de suivre le dossier de jeu de chacun des clients, puisque les gros joueurs ont droit à certains avantages. Chaque chef de table a la responsabilité de quatre tables (six au maximum), ou parfois d'une seule, selon le type de jeu. Comme les croupiers, ils ne savent jamais d'avance à quel étage ou à quelle table ils vont être affectés. En ce qui concerne les exigences linguistiques pour les chefs de table, elles sont justifiées, selon M. Perron, du fait que les joueurs s'attendent à un règlement rapide des litiges qui peuvent survenir, et le chef de table doit être en mesure d'expliquer sur-le-champ sa décision.

Le troisième témoin entendu par l'Office a été M. Luc Jacquot, qui occupe depuis deux ans et demi le poste de chef de section aux machines à sous au casino de Montréal. Son témoignage a porté sur le travail des 80 préposés à la monnaie, qu'il est chargé de superviser et de coordonner. Ces préposés distribuent la monnaie aux joueurs qui en font la demande et leur donnent divers renseignements sur le fonctionnement des machines et leur emplacement dans le casino, ou encore sur les endroits où les joueurs peuvent changer des dollars américains contre des dollars canadiens.

Selon M. Jacquot, les membres du personnel sont confrontés tous les jours avec des joueurs qui ne parlent pas français. Il est impossible de déterminer si la demande de services en anglais est plus importante dans un secteur en particulier. La proportion des joueurs qui parlent anglais est d'environ 30 %, selon lui, mais elle peut varier selon l'heure de la journée ou le jour de la semaine, notamment en raison de l'afflux de visiteurs étrangers arrivant par autocar. Les préposés à la monnaie sont souvent les premiers membres du personnel avec lesquels les visiteurs sont en contact et, selon M. Jacquot, ils doivent connaître l'anglais. Enfin, en réponse à une question de M^e^ De Bargis, il estime que la composition linguistique de la clientèle n'est pas différente selon les divers types de machines ou selon la valeur des pièces de monnaie ou des jetons utilisés.

Comme quatrième témoin, l'employeur a fait entendre M. Richard Renault, superviseur de bar au casino de Montréal depuis trois ans. On trouve au casino de Montréal cinq bars, où travaillent 40 préposés. Le témoin estime qu'environ 25 % des clients des bars sont de langue anglaise ou parlent anglais. Il précise que la loi interdit la consommation de boissons alcooliques dans les zones de jeu, si bien que les clients fréquentent les bars pendant de courtes périodes, pour se détendre. Ils peuvent aussi y jouer au jeu de Keno, puisqu'il y a des écrans installés dans chacun des bars. M. Renault estime que le préposé au bar doit connaître l'anglais pour pouvoir s'acquitter convenablement de ses fonctions, étant donné qu'il doit avoir des échanges verbaux avec les clients, et qu'il répond souvent à diverses questions sur les jeux du casino, ou sur les attraits touristiques de Montréal.

Le cinquième et dernier témoin présenté par l'employeur est M^me^ Monique Desnoyers, responsable du Service d'évaluation linguistique de la Télé-Université depuis sa création en 1989, et chargée de cours à l'Université du Québec à Montréal. Elle travaille dans le domaine de l'évaluation linguistique depuis vingt ans et possède plusieurs titres universitaires. À la demande du casino, M^me^ Desnoyers a fait en novembre 1995 une étude des besoins linguistiques correspondant à une quinzaine de postes, et parmi ceux-ci figuraient les quatre postes faisant l'objet du présent litige. Cette évaluation visait à déterminer le niveau approprié de connaissance de la langue anglaise et reposait à la fois sur l'étude de la définition de tâches et sur l'observation directe dans le milieu de travail.

Pour le poste de croupier, elle s'est livrée à trois heures d'observation en janvier 1996, ce qui lui a permis de constater que les croupiers ont des échanges verbaux fréquents, et que leurs rapports personnels avec la clientèle sont importants, surtout pour les tables où les mises sont élevées. Les premiers contacts avec les clients se font toujours en français, et on prend congé d'un client en français; mais à une question posée en anglais, on répond dans cette langue. Elle conclut qu'à l'oral, la performance exigée du croupier en anglais (compréhension et

expression) doit être « très bonne », parce que le croupier doit suivre de très près ce qui se passe, que tout se déroule très vite et que le niveau de bruit ambiant est élevé. Par ailleurs, l'élément de confiance est essentiel.

Pour les chefs de table, l'évaluation s'est déroulée en mars 1996, et l'observation directe a été moins longue, soit environ une heure et demie, parce que les observations faites pour les croupiers valent aussi, en bonne partie, pour les chefs de table. Elle a constaté qu'outre le règlement de conflits occasionnels, le chef de table entretient des rapports étroits avec les clients. La première langue de contact avec les clients est toujours le français, et les chefs de table travaillent en français. Mais ils passeront à l'anglais si le client le demande. Pour ce qui est du niveau nécessaire en anglais, elle conclut de la même manière que pour le croupier, c'est-à-dire que la performance à l'oral doit être « très bonne », mais n'a pas besoin d'être « excellente », et que dans les deux cas, la performance en compréhension de l'anglais parlé doit être un peu supérieure à la performance en expression.

Pour les préposés aux bars, le temps d'observation a été d'une heure environ, et elle conclut que le niveau nécessaire est moins élevé, c'est-à-dire que la performance en anglais parlé (compréhension et expression) doit être « bonne » (niveau B), étant donné qu'il n'y a pas de situation d'urgence comme dans le cas des croupiers et chefs de table. Les clients sont accueillis en français, mais on passe à l'anglais sur demande. Pour les préposés à la monnaie, le temps d'observation a été de trois heures, en avril 1996. Elle conclut que le niveau nécessaire est encore moins élevé, et que la performance en anglais parlé (compréhension et expression) doit être « assez bonne » (niveau C), étant donné que, malgré la fréquence des interventions, les échanges sont plutôt brefs et les demandes assez simples de la part des clients.

De manière générale, selon l'évaluation faite par M^{me} Desnoyers, la connaissance de l'anglais parlé est nécessaire pour les quatre postes en litige, mais à des niveaux différents. Donc, tous les témoins ont affirmé qu'il est nécessaire de connaître l'anglais pour exercer les tâches correspondant aux quatre postes pour lesquels M. Serge Gauthier avait présenté sa candidature. Dans le cas des croupiers et des chefs de table, il faut même avoir une très bonne connaissance de l'anglais parlé pour pouvoir garantir l'intégrité du jeu et le niveau de la prestation offerte par l'établissement. Enfin, on estime à 26 % la proportion des visiteurs du casino de Montréal qui sont de langue anglaise ou qui parlent cette langue (même si la proportion des visiteurs de l'extérieur du Québec n'est que de 9,1 %), et le nombre de visiteurs de langue anglaise peut être beaucoup plus important à certains moments.

Pour l'application de l'article 46, et particulièrement en ce qui a trait au degré de preuve qu'il exige pour démontrer la nécessité d'une exigence linguistique, l'Office ne peut imposer à une société d'État des exigences différentes de celles qu'il impose à tout autre employeur. En

pratique, cependant, une société d'État doit être exemplaire lorsqu'il s'agit de la *Charte de la langue française*, et de ce fait, l'Office pourra difficilement par la suite imposer à des entreprises privées des exigences plus grandes. Par ailleurs, les organismes de l'Administration sont soumis à des règles particulières qui ne s'appliquent pas aux entreprises privées et qui ont pour but de garantir le statut du français comme langue officielle et comme langue de fonctionnement de ces organismes. La preuve a bien démontré que la langue du travail au casino est le français, c'est-à-dire que les membres du personnel communiquent entre eux en français, et que tous les rapports internes sont rédigés dans cette langue.

En outre, le casino de Montréal est tenu, en vertu de l'article 20 de la Charte, de ne pas confier un poste permanent, ni d'accorder une promotion ou une mutation à une personne qui n'a pas la connaissance appropriée du français. On a déposé en preuve une lettre du 7 mars 1994, adressée à M. Serge Gauthier par M^me^ Lynne Roiter, directrice des affaires juridiques de Loto-Québec, qui tendrait à indiquer que l'employeur a peut-être dérogé à cette règle dans certains cas :

> « Cependant, pour les superviseurs, l'expérience pertinente étant essentielle, nous n'avons pas pu recruter un nombre suffisant de personnes bilingues ayant les compétences recherchées. Nous avons donc embauché des gens qui ne parlaient pas soit l'anglais ou le français, étant entendu qu'ils devaient, pour conserver leur emploi, apprendre la deuxième langue dans un délai raisonnable ».

Notons que M^me^ Lynne Roiter n'a pas témoigné elle-même à ce sujet. Au cours de son témoignage, M. Patrice Tardif a tout de même mentionné la possibilité qu'une « vingtaine d'anglophones aient été embauchés pour des emplois très techniques, peut-être au niveau des chefs de table ». On a déjà cité plus haut le cas de consultants européens engagés pour des contrats de six mois et dont la contribution était absolument essentielle pour que le casino puisse commencer à fonctionner, mais il semble y avoir eu un certain nombre de cas similaires qui constitueraient autant de dérogations. En effet, l'article 20 de la Charte est très clair et exige que la connaissance appropriée du français soit établie dès le moment du recrutement, de la mutation ou de la promotion : aucune exception n'est prévue en faveur de personnes qui s'engageraient à apprendre le français dans un délai raisonnable. Quoi qu'il en soit, l'employeur affirme que ces personnes ne sont plus au service du casino, et que les procédures de recrutement en vigueur à l'heure actuelle respectent tout à fait la règle imposée par l'article 20. Ajoutons que s'il y avait le moindre doute à ce propos, l'Office a les moyens d'agir pour corriger la situation dans un autre cadre juridique que celui de l'article 46 qui lui donne compétence dans la présente décision.

L'Office est convaincu que le casino a pris tous les moyens appropriés pour que les exigences linguistiques imposées n'aillent pas au-delà de ce qui était vraiment nécessaire pour que les membres du personnel puissent s'acquitter de leurs tâches. Il n'existe pas de mesures de substitution qui pourraient permettre d'assurer le même service aux clients qui ne parlent pas français, et les contacts verbaux établis avec la clientèle, surtout par le croupier qui est le maître du jeu à sa table, requièrent une très bonne connaissance de l'anglais parlé. Plus particulièrement, l'Office est d'avis que le casino ne peut affecter une partie seulement de son personnel aux services en anglais, d'abord parce que ce nouveau corps d'emploi devrait alors comprendre un personnel nombreux, capable de répondre à des questions sur tous les types de jeux, mais aussi parce qu'en pratique, il serait impossible d'en répartir les effectifs entre les aires de jeu selon la période de l'année et l'heure de la journée. Pour les mêmes raisons, le pourcentage des employés auxquels on demande de comprendre et de parler l'anglais ne peut être équivalent à celui des personnes de langue anglaise au sein de la clientèle.

Ce qui vient d'être dit répond en bonne partie aux arguments soulevés par le procureur du requérant, M^{e} De Bargis, qui a invoqué certains des critères appliqués par l'Office dans d'autres décisions. Il ne s'agit pas de consacrer ici un principe suivant lequel toute personne en contact avec le public devrait être bilingue, ce qui serait une négation radicale du droit de travailler en français, ni de faire prévaloir un critère de rentabilité sur un droit fondamental garanti par la loi, mais plutôt de reconnaître que le casino de Montréal a défini des exigences linguistiques adaptées aux caractéristiques des différents postes et qui tiennent compte, d'une part, de la clientèle qu'il recherche, d'autre part, de la nature des fonctions. Or, il est indéniable que le casino a orienté son effort de promotion vers l'extérieur du Québec, conformément au mandat défini par le gouvernement, et les fonctions en cause, particulièrement celles de croupier et de chef de table, comportent une dimension de communication qui est loin d'être accessoire.

Le casino de Montréal n'est pas dispensé de respecter la *Charte de la langue française* du seul fait qu'il cherche à attirer une clientèle américaine ou canadienne. Mais une société d'État qui s'engage dans des activités de nature commerciale doit jouer le jeu de la même façon que ses concurrents, et c'est encore plus vrai si ces concurrents sont situés à l'étranger. Déjà, dans l'affaire Sodisco (n° 46-137, du 29 septembre 1989), l'Office avait tenu compte du fait que les entreprises québécoises qui servent une clientèle à l'extérieur du Québec sont en concurrence avec des entreprises qui ne sont pas soumises à la Charte, et dont le personnel ne bénéficie pas des protections que cette dernière accorde aux salariés du Québec. De la même manière, le casino de Montréal fait face à des concurrents, nombreux et de plus grande envergure, par rapport auxquels il doit se tailler une place distincte, à défaut de quoi c'est sa raison d'être qui est remise en cause. D'ailleurs les règles qui s'appliquent en matière d'affichage public, en vertu du *Règlement sur l'affichage de*

l'Administration (R.R.Q., c. C-11, r. 0.01, art. 2), à l'endroit des organismes de l'Administration qui exercent des activités « de nature similaire à celles d'entreprises commerciales », reconnaissent cette réalité lorsqu'elles autorisent un tel organisme à afficher dans une autre langue que le français, pourvu que ce dernier soit nettement prédominant.

M^e^ De Bargis a demandé quelle était la politique des casinos, ailleurs en Amérique du Nord, concernant la langue des services offerts aux touristes, et a posé la question de savoir si la connaissance d'une autre langue que l'anglais y est une exigence imposée de façon éliminatoire au moment du recrutement. C'est là une manière indirecte de faire valoir l'argument selon lequel les visiteurs américains ou canadiens de langue anglaise n'auraient pas plus le droit d'être servis en anglais, au casino de Montréal, que les visiteurs québécois n'ont le droit d'être servis en français lorsqu'ils fréquentent des casinos à l'extérieur du Québec. Or, cet argument ne tient pas compte de l'énorme disproportion qui caractérise la situation démographique du français au Québec par rapport à celle de l'anglais dans le reste de l'Amérique du Nord. Il est bien évident que les Québécois peuvent rester chez eux s'ils veulent être servis en français, et que les touristes américains qui ne sont pas accueillis dans leur langue à Montréal ont toujours le choix d'aller fréquenter d'autres casinos, ailleurs sur le continent, mais il est facile de voir qui sera perdant dans ces conditions.

M^e^ De Bargis a aussi laissé entendre que l'immense succès initial du casino de Montréal, apparent dès le premier jour de son ouverture, serait la preuve que ce succès n'était pas attribuable à la qualité du service à la clientèle, ou encore aux aptitudes linguistiques du personnel, mais au fait que le casino venait à point nommé satisfaire une demande importante de la part du public. Ni l'Office, ni personne sans doute, ne peut trancher cette question. Par contre, la preuve faite devant nous montre clairement qu'à la lumière de l'expérience acquise depuis le jour de l'ouverture, le fait que les croupiers et les chefs de table aient une bonne connaissance de la langue anglaise joue un rôle certain dans la réputation enviable que le casino de Montréal a réussi à acquérir à l'étranger. La qualité exceptionnelle du travail professionnel des croupiers du casino de Montréal est d'ailleurs reconnue, même aux États-Unis.

Il a été admis par M^e^ De Bargis, en cours d'audience, que son client ne conteste pas le fait qu'il soit nécessaire de connaître l'anglais pour exercer les fonctions qui sont en cause, mais plutôt le niveau ou le degré de connaissance exigé, et M^e^ Latour, au nom de l'employeur, n'a pas manqué d'attirer notre attention sur ce point. Il subsiste néanmoins un litige, que l'Office a le devoir de trancher en vertu de l'article 46. Cet article existe dans le but de contrer un effet d'exclusion à l'égard des personnes qui ne parlent que le français, et cet effet d'exclusion est évidemment plus grand si le niveau de connaissance de l'autre langue est plus élevé, et moins grand si le niveau est minimal. L'obstacle ici n'est

pas d'ordre théorique mais d'ordre pratique. Si l'Office s'est abstenu jusqu'ici établir des niveaux d'exigence, c'est que ces niveaux n'ont pas le même sens partout, et qu'il lui faudrait alors prendre connaissance des instruments d'évaluation utilisés dans chaque cas. Mais cela ne doit pas l'empêcher de tenir compte de toute la preuve, y compris des éléments qui ont trait aux niveaux de connaissance de l'autre langue, lorsque ces éléments reposent sur le témoignage d'un expert. En l'occurrence, il ressort du témoignage de M^me^ Desnoyers que la performance en anglais parlé doit être très bonne pour le croupier ou le superviseur, un peu moins bonne pour le préposé au bar, et minimale pour le préposé à la monnaie. Telles sont en définitive les exigences dont l'Office avait à juger.

Le droit de travailler en français peut se définir comme une créance qui naît en vertu de la loi au bénéfice des travailleurs du Québec, une créance dont le débiteur est l'employeur et tous ceux qui, dans l'entreprise, agissent au nom de l'employeur. Ce droit ne peut donc pas avoir pour effet d'imposer des obligations aux clients ou aux visiteurs étrangers. De plus, par rapport à ces derniers, l'employeur québécois, qu'il soit du secteur public ou du secteur privé, est placé exactement dans la même situation dès qu'il se livre à des activités commerciales. Son devoir à l'égard de ses employés, pour respecter le critère établi par l'article 46 de la Charte, est de faire en sorte que l'exigence linguistique qu'il impose n'aille pas au-delà de ce qui est nécessaire. Dans ce but, l'employeur doit faire une évaluation des exigences propres à chaque fonction en tenant compte des conditions d'exercice des fonctions en cause. Le fait que conceptuellement quelqu'un puisse être un bon croupier sans connaître l'anglais ne peut constituer un argument valable. Il faut plutôt se demander où et dans quel contexte concret, auprès de quelle clientèle, ce croupier exercera ses fonctions : est-ce en Europe occidentale, aux États-Unis, en Asie, ou au Québec ?

L'Office a eu l'occasion d'examiner à fond la manière dont le casino a déterminé les exigences touchant la connaissance de l'anglais. Ces exigences ont pu varier à certains moments. Ainsi, certaines annonces parues dans les journaux faisaient mention d'un « bilinguisme d'usage » comme condition de recrutement, alors que par la suite, on a plutôt imposé une « connaissance suffisante » de l'anglais. Pour les postes de chef de table, l'exigence linguistique a été supprimée et, par la suite, imposée de nouveau. C'est ce qui explique que la candidature de M. Serge Gauthier, à ce poste particulier, et à l'époque où il l'a soumise, n'a pas été rejetée pour un motif linguistique, du moins c'est ce qu'affirme l'employeur. Mais celui-ci tenait quand même à en démontrer la nécessité, étant donné qu'il a imposé ultérieurement la connaissance de l'anglais comme condition de recrutement, et qu'il l'impose toujours. Quoi qu'il en soit, ces variations ne peuvent être un élément de preuve qui jouerait contre l'employeur. Ajoutons qu'en ce qui a trait aux aptitudes linguistiques que possède effectivement M. Serge Gauthier, l'Office n'a aucune décision à rendre, et le choix des méthodes d'évaluation appartient entièrement à l'employeur.

Opinion minoritaire de M^me^ Nicole René :

En ce qui a trait particulièrement au poste de préposé à la monnaie, l'exigence linguistique de l'employeur n'est pas fondée et ne répond pas au critère de la « nécessité » au sens de la loi. En effet, l'exigence imposée est tout à fait minimale et ne justifie pas que l'employeur en fasse un critère éliminatoire au moment du recrutement.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE :

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée comme condition d'admissibilité aux postes de croupier, de préposé à la monnaie, de préposé au bar et de superviseur (chef de table), au casino de Montréal, M^me^ Nicole René exprimant sa dissidence concernant le poste de préposé à la monnaie.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 96-46-249-02 DU 14 AOÛT 1996.

(S) M^ME^ NICOLE RENÉ
(S) M^ME^ MARIE-ÉVA DE VILLERS
(S) M. PIERRE LARIVIÈRE

DOSSIERS n^os^ 46-227-228-229-242-243-244-250-257-283

SONT PRÉSENTS :

M^me^ Nicole René, présidente
M. Fernand Daoust, membre
M. Colin Longpré, membre

formant quorum.

Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 2825)

c/

CLSC Saint-Michel

Le 9 avril 1998

M^e^ Anne-Marie Bertrand représente l'employeur.
M^e^ Johanne Dumont représente le syndicat.

DÉCISION

Le 10 mars 1994, le Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2825, portait plainte auprès de l'Office de la langue française contre le CLSC Saint-Michel, en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, concernant les exigences linguistiques imposées par l'employeur comme condition d'accès aux postes suivants : *commis intermédiaire à l'accueil aux Services administratifs* (affichage 93-002)(dossier n° 46-227), *téléphoniste-réceptionniste*, liste de rappel (concours 94-01)(n° 46-228), et *commis intermédiaire à l'accueil-archives aux Services courants* (affichage 93-006)(n° 46-229). Pour les deux postes de commis intermédiaire, l'exigence imposée était le « bilinguisme », et la « capacité de s'exprimer adéquatement dans une troisième langue », laquelle n'était pas précisée ; pour le poste de téléphoniste-réceptionniste, l'exigence imposée était « une très bonne expression orale, en français et en anglais », et la « connaissance d'une troisième langue, obligatoire », cette troisième langue n'étant pas précisée. L'Office accusait réception de ces trois plaintes le 21 mars 1994. Une première convocation a été expédiée aux parties le 2 juin 1994, pour une

audience qui devait avoir lieu le 21 octobre 1994 ; celle-ci a été annulée à la demande conjointe des parties, comme l'indique l'extrait de la lettre reçue par l'Office en date du 20 octobre :

> « Cette requête se justifie du fait que des discussions se poursuivent au sein du Comité des relations de travail de notre établissement. Nous désirons ainsi explorer des avenues de règlements avec la nouvelle conseillère syndicale nommée depuis septembre avant de procéder par audition auprès de l'Office de la langue française. Enfin, notre procureur n'est pas disponible pour l'audition. Pour ces motifs, nous sollicitons votre collaboration afin de reporter cette audition à une date qui vous conviendra.
>
> Nous désirons aussi mentionner que la partie syndicale est d'accord avec le report de l'audition conditionnellement à ce que les parties soient convoquées d'urgence, par préférence à tout autre dossier, et qu'une date soit fixée dans les plus brefs délais. »

Une seconde convocation pour ces trois dossiers a été expédiée par l'Office le 14 novembre 1994, pour une audience devant avoir lieu le 5 décembre 1994 ; à la demande de M[e] Gilles Théorêt, procureur de la partie patronale, cette audience fut annulée en date du 2 décembre en raison de l'absence à l'étranger d'un des témoins principaux de l'employeur. Une troisième convocation pour les mêmes dossiers fut expédiée par l'Office le 16 février 1995, en vue d'une audience prévue le 2 juin 1995 ; l'Office se trouva dans l'obligation de surseoir à cette audience le 23 mai, en raison des décrets du Conseil des ministres touchant la nomination de deux nouveaux membres, et vu la nomination d'une nouvelle présidente devant prendre effet le 19 juin. Une quatrième convocation fut expédiée le 27 juin 1995, en vue d'une audience fixée le 22 septembre 1995 ; cette audience fut reportée au 20 octobre en raison de la non-disponibilité du procureur de la partie patronale. Le 20 octobre 1995, soit le jour même de l'audience, le procureur de la partie patronale informait l'Office que les parties s'étaient entendues pour qu'un seul poste soit examiné, soit celui d'auxiliaire en archives, mais que d'intenses négociations se poursuivaient pour en arriver à un règlement, et qu'en conséquence un report était souhaitable.

Entre-temps, cinq nouvelles plaintes avaient été inscrites devant l'Office par la partie syndicale. Le 7 novembre 1994 trois plaintes avaient été inscrites concernant les postes suivants : *auxiliaire en archives médicales* ou en archives au service accueil-archives et services courants (affichage 94-004) (n° 46-242), *auxiliaire en archives médicales* ou en archives-intrants au service accueil-archives et services courants (affichage 94-006)(n° 46-243), et *téléphoniste-réceptionniste* (concours 94-04 paru dans La Presse du 8 octobre 1994)(n° 46-244). Le 20 décembre 1994 une plainte fut inscrite visant le poste de *commis intermédiaire* au service accueil-archives et services courants (affichage 94-010)(n° 46-250), le 24 mai 1995 une autre plainte pour le poste d'*auxiliaire en archives médicales* ou en archives au Service accueil-archives et Services courants (affichage 95-005)(n° 46-257), et enfin le 2 mai 1997 M[me] Ginette Lamarche inscrivait une plainte concernant un poste portant la même description (n° 46-283). Pour les deux premiers postes d'auxiliaire en archives médicales, l'employeur imposait

l'exigence du « bilinguisme nécessaire (français-anglais) ». Pour le poste de téléphoniste-réceptionniste, l'annonce parue dans le journal La Presse comportait la mention « très bonne expression orale, en français et en anglais, connaissance d'une troisième langue, obligatoire », cette troisième langue n'étant pas précisée. Pour le poste de commis intermédiaire, à l'exigence du « bilinguisme nécessaire (français-anglais) » s'ajoutait la « capacité de s'exprimer adéquatement dans une troisième langue », non précisée. Enfin, pour le poste d'auxiliaire en archives médicales faisant l'objet de la plainte déposée le 24 mai 1995 par le syndicat, l'exigence était celle du « bilinguisme nécessaire » (la plainte inscrite par M[me] Lamarche en 1997 faisait seulement allusion à l'obligation de réussir un test d'anglais).

Après le report de l'audience du 20 octobre 1995 une nouvelle date d'audience fut fixée, soit le 23 mai 1997, mais l'Office fut contraint de l'annuler faute de quorum.

L'audience dans cette affaire a commencé le 10 octobre 1997 et s'est poursuivie le 14 novembre 1997.

Étant donné le délai de trois ans et demi qui s'était écoulé entre la première plainte et la tenue de l'audience, et l'inscription pendant cette période de plusieurs plaintes portant sur des postes dont les descriptions sont assez voisines, il a été nécessaire de préciser d'entrée de jeu sur quels postes exactement portait le litige soumis aux membres de l'Office. En fait, il n'y avait à vrai dire que deux types d'emplois qui étaient visés par l'ensemble de ces plaintes : celui de *commis intermédiaire* (n° 227, n° 228, n° 229, n° 244 et n° 250), qui comprend le poste de téléphoniste-réceptionniste, et celui d'*auxiliaire aux archives* (n° 242, n° 243, n° 257 et n° 283). Toutefois, l'employeur a retiré séance tenante son exigence pour la fonction d'*auxiliaire aux archives* visée par ces quatre dossiers. L'Office prend acte de ce retrait, et du désistement de la partie syndicale qui en résulte. Les tentatives de règlement ayant échoué, le syndicat estime toujours nécessaire d'obtenir une décision de l'Office en vertu de l'article 46 concernant la fonction de *commis intermédiaire*.

L'employeur a fait témoigner d'abord **M. Pierre Durocher**, directeur du CLSC Saint-Michel depuis 1984. Le territoire desservi par cet organisme s'étend au nord de Rosemont, entre la rue Bélanger, au sud, et la voie ferrée du CN (boulevard Industriel), qui le sépare de Montréal-Nord. Il est borné à l'est par la 24e avenue, qui le sépare de Saint-Léonard. Le quartier regroupe quelque 56 000 personnes, selon les chiffres de 1991 (Statistique Canada), et la population présente un profil « multiculturel », c'est-à-dire que 55% des citoyens sont d'origine ethnique autre que française ou britannique : soit, par ordre d'importance, italienne, haïtienne, asiatique, et hispanophone, la part de ce dernier groupe tendant à s'accroître surtout depuis 1991-1992. C'est un quartier d'accueil pour l'immigration à Montréal, et on constate que les personnes arrivées au Canada de 1988 à 1991 forment 17% de la population immigrante dans ce secteur. Au total, 60% des habitants ont le français comme langue maternelle, 34% n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, et 6% ont l'anglais comme langue maternelle. Cependant les chiffres touchant la langue parlée à la maison diffèrent quelque peu, puisqu'on établit à 74% la proportion des citoyens qui parlent français à la maison, alors que 12 % parlent anglais. De plus, 6% ne parlent ni français ni anglais, alors que le chiffre correspondant n'est que de 2,7% pour l'ensemble de l'île de

Montréal. Enfin, il est utile de préciser que la communauté italienne forme un groupe dont la moyenne d'âge est plus élevée.

M. Durocher décrit également la réalité socio-économique difficile du quartier Saint-Michel, l'un des plus pauvres des 30 territoires desservis par des CLSC : au total, 20% des gens subsistent grâce à divers transferts gouvernementaux. Le taux de chômage est de 17% (24% chez les jeunes). Cette situation s'explique en partie par la faible scolarisation, puisque 34% des gens de 15 ans et plus n'ont pas atteint leur 9e année de scolarité, et que 47% des personnes dans la tranche d'âge de 20 à 54 ans (population active) n'ont aucun diplôme.

Il y a une quinzaine d'années, à l'époque où les CLSC n'existaient pas en tant que tels, les services de santé dans ce secteur étaient assurés essentiellement à la population de langue française. En tant que directeur général, M. Durocher a reçu pour mandat de rendre les services accessibles à tous les groupes sociaux, afin que la composition de la clientèle desservie reflète plus fidèlement celle de la population dans son ensemble. On a d'abord embauché une téléphoniste d'origine italienne : à l'époque, 27% de la population était d'origine italienne. Par la suite, l'anglais a été imposé comme condition de recrutement à certains membres du personnel à cause des exigences fixées par le décret de 1989 donnant effet aux garanties de services de santé et de services sociaux au bénéfice des personnes d'expression anglaise ; ce décret a identifié le CLSC Saint-Michel parmi les organismes tenus d'assurer leurs services d'accueil en anglais, au même titre d'ailleurs que tous les autres CLSC de la région montréalaise, et cette exigence linguistique a été imposée pour l'accès aux postes de commis intermédiaires (autrement dit, aux téléphonistes-réceptionnistes).

Le litige actuellement soumis aux membres de l'Office a pris naissance, en 1994, quand l'employeur a voulu ajouter à l'exigence de l'anglais celle d'une « troisième langue parlée dans le quartier », qu'il considère comme une exigence normale de communication avec la clientèle : du moins c'est la thèse que soutient M. Durocher dans son témoignage. Il admet en même temps que « l'anglais est souvent la langue par défaut », notamment avec les asiatiques, les personnes de langue arabe, ou même souvent avec les hispanophones. Selon lui, les efforts d'intégration déployés depuis le début ont porté des fruits, puisque la clientèle s'est diversifiée et qu'on entend souvent parler italien dans la salle d'attente, que de jeunes familles hispanophones viennent faire soigner leurs enfants, etc. La commis intermédiaire (ces trois postes sont occupés par des femmes) doit servir de lien au besoin entre un médecin qui ne parle pas l'espagnol, par exemple, et les usagers. L'employeur soutient qu'il a cherché à circonscrire la portée de cette exigence linguistique à certaines catégories de personnel, celui-ci demeurant à 85% francophone.

La vocation du CLSC, selon la loi, est de fournir des services de « première ligne » en matière de santé et de services sociaux. Même s'il existe une banque d'interprètes gérée par la Régie régionale de Montréal, même si on peut à l'occasion compter sur le soutien de membres de la famille ou sur les enfants des immigrants qui souvent parlent mieux le français que leurs parents, ces solutions ne peuvent, aux dires de M. Durocher, être utiles dans le cas de services d'accueil offerts sans rendez-vous. C'est également vrai des associations culturelles propres aux divers groupes ethniques, qui sont actives

dans le quartier, mais ne sont d'aucun secours en pareil cas. La solution retenue par l'employeur a donc été de chercher à constituer une équipe de quatre personnes responsables de l'accueil, au sein desquelles on trouverait des gens capables de s'exprimer en anglais, en italien, ou en espagnol.

En réponse aux questions de l'avocate du syndicat, M. Durocher précise que l'ambition de l'établissement n'est pas d'offrir à tous les groupes linguistiques un service dans leur langue. De plus, en ce qui concerne les services proprement dits et en dehors de l'accueil, on ne peut certainement pas affirmer, selon lui, que chaque usager peut être servi dans sa langue : par exemple pour ce qui est des services sociaux, des auxiliaires familiales, de l'ergothérapie, etc. On s'est plutôt basé sur une approche empirique pour déterminer que les langues les plus « utiles » à l'accueil seraient l'italien et l'espagnol. D'ailleurs l'établissement ne tient pas de statistiques « officielles » sur les langues des usagers. La compréhension de la langue de l'usager étant particulièrement importante dans des cas d'évaluation d'autonomie pour les personnes âgées, on s'est assuré de disposer, un jour par semaine, des services d'un travailleur social capable de s'exprimer en italien, qui se consacre spécialement aux soins à domicile.

De plus, le transfert récent (janvier 1998) des services de prélèvement assurés auparavant par les hôpitaux Maisonneuve-Rosemont et Santa-Cabrini (l'hôpital Saint-Michel n'existe plus) a contribué à augmenter la fréquentation des services du CLSC par des usagers de langue italienne. L'accueil pour les prélèvements a lieu à compter de 7 h 30 le matin, par une commis intermédiaire qui doit donner certaines indications aux patients. Enfin, M. Durocher indique qu'il n'y a pas de directive expresse de l'employeur aux commis intermédiaires concernant la langue dans laquelle elles doivent s'adresser aux personnes qu'elles accueillent, mais l'usage veut qu'on parle d'abord français, et du reste tous les membres du personnel à l'accueil parlent très bien le français. La langue de travail du personnel, de manière générale, est le français, et les pièces versées aux dossiers cliniques ne sont qu'en français selon la pratique établie.

M^me^ Thérèse Wyss a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. M^me^ Wyss est coordonnatrice des services d'accueil et des services courants depuis le 1^er^ avril 1993, et elle est la supérieure immédiate des trois commis intermédiaires dont les postes sont en cause ici. Elle fait état de l'allongement des heures d'ouverture du CLSC : en 1993-1994, le CLSC était ouvert de 8 h à 18 h, et deux soirs par semaine jusqu'à 20 h, alors qu'aujourd'hui il est ouvert de 8 h à 20 h tous les jours, sans compter la commis intermédiaire qui arrive à 7 h 15 pour le service des prélèvements. Pour elle, il va de soi que la langue d'accueil est le français.

À certaines périodes, il n'y a en poste qu'une seule commis intermédiaire: c'est le cas de 8 h à 9 h, de 12 h à 13 h, et de 18 h à 20 h. On assure une rotation à la fois selon les postes et selon les horaires, sur une base de trois semaines. Les trois postes sont affectés à la « console » (standard téléphonique), à la « réception » et aux « rendez-vous ». Quant au poste affecté aux prélèvements, c'est un poste sans statut officiel puisqu'il reste pour le moment rattaché à l'hôpital Santa Cabrini. Selon M^me^ Wyss, l'accueil reçoit de 500 à 600 appels téléphoniques par jour. Si le CLSC est la porte d'entrée du réseau, dit-elle, l'accueil est la porte d'entrée du CLSC.

Quant aux exigences linguistiques, elles se justifient selon elle du fait que la clientèle, comportant un groupe important d'immigrants récents, a de grands besoins sanitaires et psychosociaux. Pour certains groupes autres que les italiens et les hispanophones, l'anglais demeure une langue seconde dont l'usage est indispensable (c'est le cas des personnes arrivées récemment d'Europe de l'Est). Quant au groupe italien, elle note que les personnes âgées qui se présentent au service des prélèvements le matin, et qui constituent la moitié de la clientèle, ne parlent pas du tout français (le technicien de ce service parle l'italien). Enfin, elle affirme que, dans bien des cas, les immigrants éprouvent une forte réticence d'ordre culturel à faire appel à des services publics (identifiés au gouvernement) en cas de problèmes familiaux ou de problèmes de santé mentale. M^me^ Wyss considère que les services du CLSC ne pourraient pas être offerts adéquatement à l'accueil par une personne qui ne parlerait que le français. Elle qualifie la connaissance de l'anglais d'indispensable, sauf si on peut avoir recours à la langue de l'usager lui-même, notamment l'italien ou l'espagnol. À défaut, les membres de ces groupes cesseront tout simplement de fréquenter le CLSC. Le cas des anglophones est particulier : ils peuvent obtenir l'ensemble des services médicaux, d'infirmière, ou de planning, au CLSC Saint-Michel, et font aussi appel à ce CLSC pour les services psychosociaux, alors que c'est le CLSC Mercier-Est-Anjou qui a été désigné pour offrir les services psychosociaux en langue anglaise.

M^me^ Wyss confirme le fait que la Banque d'interprètes de la Régie régionale ne peut pas être mise à contribution en l'occurrence, puisque ses services doivent être réservés à l'avance, et que les services d'accueil et les services courants du CLSC sont des services sans rendez-vous. Parmi les trois commis actuellement en poste, la première parle français et anglais, et apprend l'espagnol ; la seconde parle l'anglais, l'italien et l'espagnol ; et la troisième parle le français et l'anglais. Parmi les cinq personnes figurant sur la liste de rappel, qui parlent toutes le français et l'anglais, l'une parle aussi l'espagnol, une autre parle l'italien, et une autre parle l'espagnol et le portugais. M^me^ Wyss estime, elle aussi, que la priorité accordée à l'anglais sur toute autre langue, y compris l'italien et l'espagnol, s'explique par le fait que l'anglais est souvent « la langue par défaut ».

En troisième lieu, **M^me^ Viola Grasso** témoigne à la demande de l'employeur. M^me^ Grasso exerce les fonctions de chef d'équipe à l'accueil depuis novembre 1994, et elle fait aussi le travail de commis intermédiaire. Cette fonction de chef d'équipe l'amène à traiter les cas plus difficiles, afin d'orienter l'usager vers les services appropriés. Elle affirme que le français est la langue utilisée à l'oral et à l'écrit, et que les commis répondent en français. Il y a de 500 à 700 appels par jour, dit-elle, dont cinquante environ sont des appels internes; de 60 à 65% des gens utilisent le français. Dans les autres cas, les langues les plus courantes chez les usagers sont dans l'ordre l'anglais, l'italien, l'espagnol, et les langues asiatiques comme le vietnamien et le chinois ; dans ce cas on demande à l'interlocuteur s'il peut s'exprimer en français ou en anglais. Les asiatiques et les italophones sont, selon elle, ceux qui ont le plus tendance à s'exprimer en anglais, mais les personnes âgées italophones sont celles qui ont le plus besoin d'être accueillies dans leur propre langue. Les hispanophones parlent français ou anglais, mais elle constate qu'une grande proportion de ceux-ci (environ 25%), probablement immigrants de fraîche date, ne parlent ni français ni anglais. M^me^ Grasso parle elle-même l'espagnol et enseigne aussi l'italien, de manière informelle, à l'une de ses camarades de

travail. Elle est d'avis qu'un personnel unilingue français serait incapable de fonctionner et ne pourrait offrir des services qu'aux usagers qui peuvent exprimer leurs besoins en français.

Pour étayer son propos, M^me^ Grasso a déposé un relevé (pièce P-9), préparé en 1994, sur une période de 32 jours, et indiquant la langue des usagers au téléphone, à la réception, ou aux rendez-vous, selon les plages horaires de la journée. Il en ressort que 202 usagers parlaient une autre langue que le français : 140 au téléphone, 44 à la réception, et 16 aux rendez-vous, auxquels s'ajoutent deux usagers, l'un de langue anglaise, l'autre de langue italienne, qui ont requis les services d'une commis intermédiaire comme interprète dans le bureau du travailleur social ou du médecin. Parmi tous ces usagers, 89 étaient de langue anglaise, 68 de langue espagnole, 44 de langue italienne, et un seul d'une autre langue non précisée. Cependant, en contre-interrogatoire, M^me^ Grasso a reconnu sans difficulté qu'elle n'a pas toujours vérifié si ses interlocuteurs pouvaient aussi s'exprimer en français. De plus, l'Office note que ce chiffre de 202 personnes demeure assez négligeable si on le compare au volume total des appels reçus pendant cette période, qui serait d'environ 19 000, en admettant un chiffre quotidien de 600. Un simple calcul permet d'établir qu'il y aurait alors à peine plus de 1% des interlocuteurs qui seraient incapables de parler français, ou encore environ six par jour en moyenne, ou encore un toutes les deux heures environ, ce qui paraît très peu.

M. Jean-Luc Narbonne témoigne en dernier lieu à la demande de l'employeur. Il exerce les fonctions d'adjoint administratif au CLSC Saint-Michel depuis 1990. Selon lui, on ne précisait pas quelle langue devait être exigée comme troisième langue, afin de se garder plus de latitude selon l'évolution de la clientèle à servir et selon la composition de l'équipe d'accueil. Tout comme M. Durocher, il considère que l'ambition du CLSC n'est pas d'offrir des services dans toutes les langues du quartier. L'anglais est exigé (en plus du français) pour tous les postes de commis intermédiaire, premièrement parce que beaucoup de gens ont des notions d'anglais, et deuxièmement parce que le CLSC est désigné pour offrir des services dans cette langue. Compte tenu de la rotation des postes et des services de prélèvements, il estime que les exigences linguistiques de l'employeur sont justifiées. De plus, il considère qu'en exigeant le bilinguisme pour d'autres postes que ceux de commis intermédiaire, on aurait généralisé le bilinguisme dans l'établissement.

De manière générale, il a été jugé préférable de concentrer les exigences linguistiques sur les postes de l'accueil et sur deux autres catégories de personnel, soit deux infirmières aux services courants (Info Santé), un travailleur social (maintien à domicile pour les personnes âgées du groupe italophone), et un intervenant du programme sida. D'ailleurs, M. Narbonne estime qu'il n'y a pas plus de 10% de membres du personnel (sur 150 employés au total) dont on exige la connaissance de deux autres langues. Les personnes qui se présentent au service de prélèvements posent des questions sur les services, le moment où elles auront les résultats, par exemple, et devront bientôt répondre elles-mêmes à des questions pour permettre l'implantation d'un suivi informatisé des dossiers par l'hôpital Santa Cabrini. Il affirme que c'est la commis intermédiaire qui s'acquitte de ce rôle. Quant aux services professionnels proprement dits, passé le stade de l'accueil, il est vrai qu'on recrute des professionnels au sein des

groupes ethniques eux-mêmes, qui assurent les services *de facto* sans que l'exigence linguistique ne soit formulée comme telle à l'embauche.

M^me^ Ginette Lamarche témoigne ensuite à la demande de la partie syndicale. Elle occupe le poste d'auxiliaire aux archives, depuis décembre 1995, et elle est au service du CLSC depuis juillet 1988, sur la liste de rappel ; elle a occupé deux autres postes dont celui de commis intermédiaire, notamment en période de surcroît de travail. Ainsi, entre 1988 et 1993, elle affirme avoir travaillé à plusieurs reprises pendant deux mois consécutifs. En contre-interrogatoire, elle admet toutefois que ses souvenirs sont imprécis, quant à la fréquence et à la durée de ces remplacements, mais que les périodes les plus longues se situaient probablement avant 1990 (à l'époque où M. Narbonne n'occupait pas encore ses fonctions actuelles). Elle admet aussi que de 1993 à 1995 elle occupait un poste de secrétaire, d'où elle ne suivait pas d'aussi près les activités courantes du service d'accueil, tout en faisant du remplacement ponctuel de temps à autre.

Elle affirme parler très peu l'anglais, et n'avoir jamais eu de difficultés à servir la clientèle, c'est-à-dire à assurer les tâches normales à l'accueil : répondre au téléphone, donner des rendez-vous, diriger les usagers vers les intervenants compétents. Elle a souvent travaillé seule, et elle a constaté que dans la majorité des cas, « à cette époque », les usagers venaient au CLSC accompagnés d'un membre de leur famille qui parlait français, mais il y avait moins d'asiatiques et d'arabophones. Les usagers de langue italienne formaient le groupe le plus nombreux, mais ils parlent « majoritairement » le français, et même avec des gens qui ne parlaient que cette langue, elle affirme avoir quand même pu noter leur nom, leur adresse, et ouvrir leur dossier. Les usagers sont généralement accueillis en français, mais elle a aussi constaté que parfois on enchaîne aussitôt en espagnol dès qu'on s'aperçoit qu'ils parlent cette langue. D'ailleurs, certaines personnes qui ont été accueillies en anglais ou en espagnol s'étonnent ensuite qu'elle leur parle français au moment d'ouvrir leur dossier, alors qu'en fait ces personnes parlent aussi le français.

Elle soutient que le rôle de la commis intermédiaire est d'orienter les usagers vers les intervenants qualifiés (travailleurs sociaux, médecins, etc.) qui leur fourniront les services appropriés, que les consignes sont très claires sur ce point, que ce n'est pas à la réception que le client doit confier son problème, et que les conversations avec lui sont très brèves. Exceptionnellement, dit-elle, il est arrivé qu'une commis intermédiaire fasse de l'interprétation simultanée (en langue italienne), mais pas dans le bureau d'un médecin.

M^me^ Armande Marceau, commis principale à la comptabilité, témoigne en deuxième lieu à la demande du syndicat. M^me^ Marceau est présidente du syndicat. Elle affirme qu'un seul poste de commis intermédiaire à temps partiel a été affiché, puis annulé, depuis que les plaintes ont été inscrites à l'Office par le syndicat. Elle affirme qu'un certain nombre de personnes ne satisfaisant pas aux critères linguistiques définis par l'employeur ont été exclues des listes de rappel, mais n'ont pas porté plainte. De plus, elle affirme que presque toutes les personnes dont les noms figurent sur cette liste de rappel sont d'origine autre que française, étant donné l'exigence de la troisième langue affichée dans les journaux. L'une des personnes qui demandait son inscription sur

la liste a été évaluée au préalable par l'Université de Montréal en ce qui a trait à sa connaissance de l'anglais, mais son inscription a été refusée, malgré l'ancienneté, ce qui laisse croire au syndicat que des motifs d'ordre linguistique sont en cause. Sur ce point, Me Anne-Marie Bertrand, avocate de la partie patronale, indique que l'employeur n'a comme seule obligation en vertu de la convention collective que de maintenir une liste de rappel suffisante, et de respecter l'ancienneté.

Dans son argumentation, soumise par écrit, l'avocate de la partie patronale fait état de la mission des CLSC, de la composition démolinguistique de la clientèle desservie par le CLSC Saint-Michel, et de la nature des fonctions exercées par les commis intermédiaires auprès du public. C'est la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui définit la mission des CLSC :

> « 80. La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir en première ligne à la population du territoire qu'il dessert des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion. (...) »

L'article 2 de cette loi prévoit aussi que le mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières doit « tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles, ethno-culturelles et socio-économiques des régions », et qu'il doit « favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux dans leur langue pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec ». Me Bertrand soutient donc que ces dispositions font naître à la charge du CLSC une obligation d'accessibilité, qui du reste se reflète dans les orientations stratégiques du CLSC 1993-1998 (pièce R-1) par des objectifs spécifiques, notamment « une bonne connaissance des principales langues parlées dans le quartier, notamment au niveau de l'accueil téléphonique et de la réception ». Le recrutement de personnel apte à communiquer d'abord en italien, puis dans d'autres langues, soutenait cette orientation institutionnelle, et s'est traduit par une augmentation de la clientèle de langue italienne. De plus, l'origine ethnique du personnel a aussi contribué à augmenter cet enracinement du CLSC dans son milieu et à encourager sa fréquentation par ces groupes linguistiques.

Me Bertrand soutient également que la fonction du CLSC comme porte d'entrée du réseau de la santé et des services sociaux exigeait une telle redéfinition de ses orientations à l'égard des communautés culturelles, et une augmentation de son « accessibilité horaire et culturelle » (sic). À ce propos l'argumentation écrite de l'employeur reprend la description démolinguistique et socio-économique qu'avait brossée à grands traits M. Pierre Durocher dans son témoignage, et qui se trouve également dans le document intitulé « Coup d'œil sur Saint-Michel »(pièce P-5). On insiste sur le fait qu'une partie des nouveaux immigrants ne parlent ni le français ni l'anglais, et qu'il arrive à l'occasion que les commis intermédiaires, ou en leur absence Mme Thérèse Wyss, soient obligés d'agir en qualité d'interprètes.

Les commis intermédiaires, à leur tour, sont la porte d'entrée du CLSC, et sont chargées d'accueillir la clientèle, de répondre au téléphone (moyenne de 600 à 700 appels par jour selon le témoignage de M^me^ Viola Grasso), de déterminer les besoins de l'usager, et d'orienter celui-ci vers le service compétent. Ce premier contact peut être l'occasion de venir en aide à des personnes angoissées ou en état de choc. Selon le Plan stratégique (pièce R-1) les personnes qui s'adressent au CLSC « ressentent (habituellement) leur demande comme pressante, urgente, voire même dramatique ». Cette dimension linguistique des tâches des commis intermédiaires vaut pour l'ensemble de leur travail. L'employeur estime que les changements en cours dans le profil linguistique du quartier, de même que l'évolution de l'effectif de l'équipe d'accueil, exigent qu'il se garde une certaine latitude dans la définition de la troisième langue qu'il peut exiger à l'embauche. Il fait valoir également que les membres de l'équipe s'épaulent mutuellement dans l'apprentissage d'une autre langue.

L'argumentation patronale invoque également un certain nombre de décisions par lesquelles l'Office a accepté des exigences linguistiques, notamment en matière de services de santé et de services sociaux, en rejetant des arguments basés uniquement sur des pourcentages, des proportions ou des statistiques : *CLSC Saint-Louis-du-Parc* (n° 46-009, du 13 juillet 1979), *Caisse populaire Saint-Rémi de Montréal-Nord* (n° 46-116, du 26 février 1988), *CSS de l'Outaouais* (n° 46-051, du 1^er^ octobre 1982), et une seconde décision touchant le *CLSC Saint-Louis-du-Parc* (n° 46-012, du 5 octobre 1979). Ces décisions ont conclu sur la base d'arguments touchant à la nature même des services rendus, à la dimension humaine du service, et à l'importance des rapports entre l'établissement et son milieu. D'autres décisions de l'Office ont pris en compte l'obligation légale d'offrir des services ou la nature du service : *Institut Philippe-Pinel* (n° 46-046, du 7 juillet 1982), *Institut de Bio-endocrinologie* (n° 46-020, du 1^er^ août 1980), *Centre de réadaptation Cartier* (n° 46-092, du 28 août 1987), *Hôpital Sacré-Cœur* (n° 46-127, du 24 février 1989).

Quant aux services en anglais, ils découlent des obligations légales définies par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, dont l'article 15 prévoit que :

> « 15. Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348. »

Ce programme d'accès, élaboré conjointement par la régie régionale et les établissements, doit être approuvé par le gouvernement et être révisé au moins tous les trois ans. Pour ce qui est de la région de Montréal-Métropolitain (décret n° 1388-89 du 23 août 1989), le CLSC Saint-Michel figure parmi les *établissements indiqués* qui doivent offrir leurs « services courants » en anglais (le sens de l'expression « services courants » et celui de « services d'accueil » est le même). Mais l'anglais joue également le rôle de langue par défaut, même s'il ne s'agit pas de la langue maternelle de l'usager, s'il connaît cette langue et réussit mieux à se faire comprendre en anglais qu'en français. Toutefois l'employeur affirme qu'il a cherché à limiter le nombre de membres du personnel qui doivent connaître l'anglais et une troisième langue, qu'il est impossible de limiter

l'exigence de la connaissance de l'anglais à certains membres seulement de l'équipe d'accueil, à cause de la rotation des quarts de travail, ni de transférer les appels dans une autre langue à un membre du personnel en particulier (l'employeur cite à ce propos la décision rendue par l'Office dans l'affaire *Johanne Froment c/ OCQ*, n° 46-050, du 1er octobre 1982). L'argumentation patronale conclut en ces termes :

> « Avoir un minimum de connaissance d'une troisième langue parlée dans le quartier, soit l'italien ou l'espagnol et de l'anglais est le seul moyen d'assurer un service adéquat à ces usagers afin de les référer à la bonne ressource où ils pourront avoir droit au service d'un interprète sur réservation, défrayé par la Régie régionale. »

Au nom du syndicat, Me Johanne Dumont soutient pour sa part que l'Office doit rejeter à la fois l'exigence d'une troisième langue et celle du bilinguisme pour l'ensemble des postes de commis intermédiaires. Elle s'appuie d'abord sur le témoignage de Mme Ginette Lamarche, selon lequel le commis intermédiaire peut remplir ses tâches sans connaître une autre langue que le français, et qui affirme n'avoir jamais eu à référer un client à une autre personne parce qu'elle ne le comprenait pas. Elle cite également les propos de Mme Armande Marceau, qui a soutenu que la quasi-totalité des personnes figurant sur la liste de rappel sont « d'origine autre que française » précisément parce que l'employeur a imposé cette troisième langue ; elle mentionne également le cas d'une personne qui effectue des remplacements à l'accueil sans posséder cette troisième langue.

Me Dumont cite également les procédures de fonctionnement à l'accueil (pièce P-6), pour conclure qu'il n'appartient pas au personnel de l'accueil de déterminer le degré d'urgence, que toute demande d'information ou de service doit être renvoyée à l'intervenante de garde aux services courants si elle émane de « personnes qui ne sont pas déjà suivies par une intervenante et qui ne concerne pas exclusivement le domaine de la santé physique », et que les demandes d'information ou de conseils relatifs à la santé sont acheminées à l'infirmière d'Info-Santé.

Concernant la composition ethnique de la clientèle, l'avocate syndicale cite les propos de M. Durocher, selon lesquels 74% de la population parle français, et 8% de la population parle le français et l'anglais, pour conclure qu'au total 82% de la population parle français. Elle rappelle aussi que, selon le relevé de Mme Grasso (pièce P-9), pour une période de référence de 32 jours à la fin de 1994, le pourcentage des appels téléphoniques et des visites dans une autre langue est somme toute infime : si on fait le total des deux chiffres, il est de 1,27% pour l'anglais, de 1,4% pour l'espagnol, et de 0,77% pour l'italien. Elle mentionne également la possibilité pour les anglophones de s'adresser au CLSC Mercier-Est/Anjou selon le protocole de services avec le CLSC Saint-Michel dont fait état le plan d'action (pièce R-1). De plus, pour ce qui est des services en langue anglaise, Me Dumont rappelle que dans l'affaire *Hôtel-Dieu de Gaspé* (n° 46-203, du 12 février 1993), l'Office a rejeté l'argument selon lequel toute mesure prise en vertu de la « Loi 142 » devrait automatiquement être considérée comme une preuve de nécessité au sens de l'article 46 de la *Charte de la langue française*.

Sur le plan juridique, concernant l'application de ce critère de nécessité, l'avocate de la partie syndicale s'appuie sur trois autres décisions de l'Office : *Nicole Lamoureux c/ P.G. du Québec et Office du recrutement et de la sélection du personnel de la fonction publique* (n° 46-066, du 7 août 1986), *Commission scolaire régionale du Golfe* (n° 46-081, du 21 mars 1986), et *Jacques Binette c/ ORH, P.G. du Québec et ministère de la Sécurité publique* (n° 46-125, du 18 novembre 1988). Elle conclut que le critère de nécessité défini par ces décisions n'est pas respecté en l'occurrence, et qu'en tout état de cause ce critère devrait alors s'appliquer également et de la même manière pour tous les groupes ethniques concernés, pas seulement pour les groupes de langue italienne et de langue espagnole.

Au nom de l'employeur, M[e] Anne-Marie Bertrand a soumis une réplique écrite par laquelle elle atténue la portée du témoignage de M[me] Ginette Lamarche concernant la nature des tâches de la commis intermédiaire, puisqu'elle n'a agi à ce titre que pour une durée maximale de deux mois, et qu'elle n'a pas fait de remplacement en longue période depuis la nomination de M. Jean-Luc Narbonne, en 1990. M[e] Bertrand demande à l'Office d'accorder plutôt aux témoignages de M[me] Viola Grasso et de M[me] Thérèse Wyss une valeur prépondérante. Elle demande aussi à l'Office de statuer dans le même sens que dans l'affaire *Binette et ORH* (n° 46-125, du 18 novembre 1988), décision qui du reste a été invoquée aussi par le syndicat dans cette affaire. Le requérant avait allégué que tous les groupes ethniques devaient être traités sur un pied d'égalité, et que certaines langues ne pouvaient être retenues de préférence à d'autres ; l'Office avait écarté cet argument parce qu'il ne tenait pas compte « de la réalité sociolinguistique du Québec où, même si le français est la langue officielle depuis le 21 juillet 1974, l'anglais demeure la langue minoritaire la plus répandue ».

M[e] Bertrand conteste également l'allégation syndicale suivant laquelle l'employeur n'a pas envisagé, ou même qu'il aurait refusé d'envisager, d'autres solutions que les exigences linguistiques qu'il impose ; au contraire, dit-elle, c'est précisément parce que d'autres solutions existaient dans le cas des auxiliaires aux archives que l'exigence a été retirée pour l'accès à ces postes, et parce qu'il n'existait pas d'autres solutions que l'exigence a été maintenue pour les commis intermédiaires. Pour le reste, cette réplique reprend essentiellement le contenu du témoignage de M[me] Wyss sur la nature des fonctions de la commis intermédiaire.

M[e] Johanne Dumont, au nom de la partie syndicale, a également soumis une réplique par écrit, par laquelle elle réitère que l'employeur ne peut satisfaire au critère de la nécessité, au sens de l'article 46, s'il n'impose une exigence linguistique que dans le seul but d'élargir l'éventail linguistique de l'équipe d'accueil, et tout en conservant toute latitude de déterminer dans chacun des cas la troisième langue qu'il impose.

L'Office ne pourrait nier l'importance de la dimension linguistique, en matière de soins de santé, sans contredire les principes qu'il a lui-même établis dans plusieurs décisions antérieures, décisions que l'employeur invoque évidemment à l'appui de sa position. Dans douze cas sur quatorze, en matière de santé et de services sociaux,

l'Office a du reste reconnu la nécessité d'imposer la connaissance d'une autre langue comme condition d'accès à un poste. Mais si les services peuvent dans une certaine mesure être fournis dans la langue des usagers, il n'en découle pas obligatoirement une exigence linguistique du type de celle que formule l'employeur, au même degré ni pour les mêmes postes. L'Office conserve à cet égard une certaine marge d'appréciation, et il lui appartient de déterminer si les exigences imposées entraînent des effets d'exclusion trop élevés à l'endroit des salariés, dont le droit fondamental de travailler en français est garanti par l'article 4 de la *Charte de la langue française*. À partir du moment où les porte-parole du CLSC reconnaissent eux-mêmes que l'établissement n'a pas l'ambition d'offrir des services dans toutes les langues du quartier, l'Office doit comprendre que la question est de l'ordre des moyens, et du choix des moyens, en fonction des ressources disponibles : l'argument juridique sur l'accessibilité des services, basé sur la *Loi sur les services de santé et les services sociaux,* reçoit donc une portée toute relative.

On sait que les personnes d'expression anglaise bénéficient d'une garantie de services de santé et de services sociaux dans leur propre langue, depuis le 7 janvier 1987 (date d'entrée en vigueur de la *Loi modifiant de nouveau la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.Q. 1986, c. 106, ou « Loi 142 »), ce qui n'est pas le cas des autres groupes linguistiques. Il y a donc une distinction importante à faire entre les services en anglais et ceux qui sont offerts dans d'autres langues, distinction qui a pour effet d'instituer un traitement plus favorable pour les membres du groupe de langue anglaise par rapport aux membres des autres groupes, mais cette distinction vient de la loi elle-même et il est impossible de l'éviter ; au contraire, dans le cas des autres groupes linguistiques, non seulement n'ont-ils pas de droit expressément reconnu à des services de santé dans leur propre langue, mais le choix qu'un établissement peut faire en faveur d'une langue ou de deux langues, comme l'italien ou l'espagnol en l'espèce, a pour conséquence d'instituer une différence de traitement entre les groupes linguistiques, sans que cette différence puisse se justifier à première vue.

Cela dit, une autre question se pose. Faut-il que l'Office examine uniquement les circonstances qui prévalaient au moment de l'inscription du premier recours, en 1994, ou doit-il aussi tenir compte de l'évolution de la situation dans le milieu de travail depuis cette date, jusqu'au jour de l'audience proprement dite ? La question a été débattue en cours d'audience. L'employeur a semblé opter pour une thèse restrictive, selon laquelle l'Office ne devrait exercer sa compétence que pour décider de la nécessité de l'exigence linguistique imposée le jour du dépôt de la plainte. L'Office considère que dans un dossier comme celui-ci, où la décision est rendue quatre ans après que la plainte initiale ait été déposée (le 10 mars 1994), il ne peut se borner à examiner les circonstances qui prévalaient à l'époque, et qu'il doit adopter plutôt une approche *diachronique*, qui tient compte de l'évolution de la situation depuis cette époque, de manière à rendre une décision vraiment utile pour les parties au litige. L'employeur ne peut pas, en même temps, mettre en preuve le fait qu'il n'a pas imposé l'exigence d'une troisième langue pour les postes comblés postérieurement à la date des recours devant l'Office, pour démontrer qu'il tient compte des aptitudes linguistiques du personnel en poste, et demander à l'Office de s'intéresser seulement à la situation qui existait en 1994.

Quant à l'analyse de la preuve soumise dans la présente affaire, la nature même des échanges entre les commis intermédiaires et la population doit être examinée en

premier lieu. Leur rôle est de répondre au téléphone, d'ouvrir un dossier en notant le nom et l'adresse de l'usager, et d'orienter celui-ci vers l'intervenant (médecin, travailleur social...) le mieux en mesure de lui venir en aide. Tous ces échanges demeurent somme toute assez limités. Les commis obéissent à une procédure de fonctionnement très détaillée (pièce P-6), qui énumère huit situations possibles (p. 33) et définit ensuite la réponse à apporter dans chaque cas. C'est pourquoi il nous est tout aussi difficile d'admettre en totalité le point de vue de M^me^ Wyss, dont le témoignage paraît accorder au travail des commis intermédiaires un statut apparenté à celui du personnel d'intervention, que d'admettre le point de vue de M^me^ Lamarche, qui soutient n'avoir jamais eu de problèmes de communication avec les usagers, même avec ceux qui ne parlent ni le français ni l'anglais. En tout état de cause, la preuve révèle cependant clairement que ces commis intermédiaires ne soignent personne (M^me^ Lamarche a fait allusion à une note d'un médecin rappelant ce fait), qu'elles doivent diriger les usagers vers l'intervenant le plus approprié, le plus rapidement possible, et qu'elles n'ont avec le public que des échanges limités. Or ce sont là des éléments dont l'Office doit tenir compte dans l'analyse de la preuve qui lui est soumise.

En deuxième lieu, l'Office s'est intéressé de très près au relevé dressé par M^me^ Grasso (pièce P-9). Un examen attentif de ce document, et les questions pointues adressées au témoin, ont permis de constater qu'il n'y avait en réalité qu'un très faible pourcentage d'appels ou de visites d'usagers incapables de s'exprimer en français, à peine supérieur à 1%. Certes, les arguments fondés sur des proportions et des pourcentages doivent passer au second plan en matière de soins de santé, et l'Office l'a souvent reconnu, mais il conviendrait aussi de ne pas exagérer le besoin réel qui peut exister chez les usagers.

L'article 46 prévoit un critère de nécessité. Or, il y a une différence très nette entre ce qui est *nécessaire*, et ce qui est *admissible*, *normal*, *raisonnable*, ou *opportun*. Dans l'appréciation de ce qui est nécessaire, et pour déterminer le degré de preuve qu'il accepte dans chaque cas, l'Office tient compte des circonstances de l'affaire, c'est-à-dire de la nature des fonctions et du contexte où elles sont exercées, et de l'économie générale de la *Charte de la langue française*, à l'intérieur de laquelle s'inscrit l'article 46 qui lui donne compétence sur ce genre de litiges. Le caractère limité des échanges des commis intermédiaires avec le public, et le fait qu'il n'y ait qu'un nombre très faible d'usagers qui ne peuvent s'adresser aux commis intermédiaires en français sont donc les deux motifs déterminants qui amènent l'Office à rejeter les exigences linguistiques, telles qu'elles ont été formulées par l'employeur.

Quelles sont donc les exigences linguistiques qui, selon l'Office, pourraient valablement être imposées par l'employeur ? L'Office considère que la présence d'un seul commis intermédiaire capable de s'exprimer en langue anglaise serait de nature à satisfaire aux exigences d'accessibilité imposées par la loi. Il en arrive à cette conclusion pour les motifs déjà exposés, et conforté par certaines réflexions sur le cadre législatif de la politique linguistique. En effet, depuis une modification apportée au texte de l'article 35 de la *Charte de la langue française*, effective à compter de l'année scolaire 1985-1986 mais adoptée dès 1983 (L.Q. 1983, c. 56, ou « Loi 57 »), le fait d'avoir obtenu un diplôme d'études secondaires au Québec fait en sorte qu'une personne est réputée avoir du français la connaissance appropriée à l'exercice d'une profession (au sens du *Code*

des professions), étant donné que le français fait partie des exigences du régime pédagogique, comme le prévoit du reste l'article 84 de la *Charte de la langue française* : « Aucun certificat de fin d'études secondaires ne peut être délivré à l'élève qui n'a du français, parlé et écrit, la connaissance exigée par les programmes du ministère de l'Éducation ». Cette présomption soustrait les titulaires d'un tel diplôme à l'obligation d'avoir à réussir l'examen de français administré par l'Office de la langue française en vertu de l'article 35 de la Charte. La conséquence en est que ces diplômés, même s'ils ont fait leurs études secondaires en anglais, sont réputés connaître assez bien le français pour exercer n'importe quelle profession reconnue par le *Code des professions*, y compris dans le domaine de la santé : médecin, dentiste, infirmière, technicien en radiologie...

À ce propos on peut se reporter à l'une des décisions concernant l'*Université de Montréal* (n° 46-211, du 9 décembre 1994), où le syndicat alléguait que le titulaire d'un D.E.C. en informatique devait nécessairement connaître le vocabulaire anglais de cette spécialité, ce qui rendait injustifiée l'exigence de l'anglais par l'employeur pour un poste de technicien en systèmes ordinés. Le syndicat avait aussi invoqué la présomption de connaissance du français édictée par la « Loi 57 » au bénéfice des diplômés du secondaire du secteur anglophone, pour en tirer *a contrario* une présomption de connaissance de l'anglais au bénéfice des diplômés du secteur francophone. En effet, avait-il plaidé, les élèves du secondaire apprennent l'anglais comme langue seconde dans les écoles francophones. Dans la présente affaire, si l'Office accepte que la connaissance de l'anglais est nécessaire pour accomplir les tâches de commis intermédiaire, une telle décision n'autoriserait-elle pas le CLSC à exclure de ces postes des diplômés du niveau secondaire qui auraient fait leurs études en français, alors que ces fonctions d'employé de bureau n'exigent même pas l'inscription au tableau d'un ordre professionnel ? Il y aurait là une différence de traitement, et même une disproportion, entre les diplômés des écoles francophones et ceux des écoles anglophones, dont le caractère équitable est loin d'être évident.

Au surplus, l'Office, à qui le législateur a confié la compétence juridictionnelle en vertu de l'article 46, est aussi l'organisme chargé d'administrer les examens de français destinés aux candidats aux ordres professionnels, lorsqu'ils ne bénéficient pas des exemptions prévues par la loi. Ce fait n'est pas fortuit et découle de la logique même du texte législatif. Or ces examens n'exigent qu'une connaissance tout à fait fonctionnelle du français : l'Office ne peut l'ignorer, et il doit en tenir compte dans l'appréciation du degré de preuve exigé d'un employeur en vertu de l'article 46. On doit présumer, c'est même une évidence, que la connaissance de l'anglais nécessaire pour exercer les fonctions de commis intermédiaire à l'accueil dans un CLSC est moins élevée que la connaissance du français nécessaire pour y exercer la profession de médecin ou de psychologue.

Qu'en est-il alors du fait que la « Loi 142 » a institué une garantie de services en anglais ? Cela ne modifie pas notre analyse. Selon la *Charte de la langue française*, les services en français ne sont pas moins obligatoires dans le réseau de la santé, et rien ne justifie que l'exigence de la connaissance de l'anglais pour offrir les services prévus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* soit supérieure à celle du français, lorsque celle-ci est requise. Cependant, la décision de l'Office doit tenir compte du fait que les décrets adoptés en vertu de la « Loi 142 » ont imposé une exigence de service

en anglais pour les services d'accueil dans cet établissement, et du fait que le commis intermédiaire est amené dans certains cas, même peu fréquents, à assurer la traduction simultanée dans le bureau d'un professionnel.

Par contre, les personnes qui appartiennent à d'autres groupes linguistiques n'ont pas de droits expressément reconnus à des soins de santé dans leur langue, même si les établissements doivent « favoriser l'accessibilité » à de tels services « compte tenu des ressources », selon l'article 2 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. C'est pourquoi l'Office conclut que l'employeur n'est pas justifié d'imposer la connaissance de l'italien ou de l'espagnol, ni d'une autre langue quelle qu'elle soit, comme condition d'accès aux postes de commis intermédiaires. D'ailleurs on constate qu'en fait, depuis 1994, une seule des trois personnes qui occupe actuellement un poste à temps plein répond véritablement à toutes les exigences linguistiques, que l'employeur décrit pourtant comme indispensables, et cela dans un contexte où pendant quatre heures, chaque jour, la commis intermédiaire présente au travail est seule pour accueillir les usagers, cette tâche revenant à chacune d'entre elles à tour de rôle. Cette situation peut comporter des inconvénients, mais la simple éventualité de difficultés linguistiques avec certains usagers ne peut constituer un argument valable à nos yeux. De plus, il ressort du témoignage de M^me^ Grasso que la seule présence de commis identifiés à l'une ou l'autre groupe linguistique contribue, en elle-même, à faire en sorte que les usagers appartenant à ce groupe s'attendront à être reçus dans leur propre langue, ce qui diminue la convergence vers le français.

Il faut garder à l'esprit que selon la *Charte de la langue française*, c'est le français qui est la langue d'intégration des personnes qui viennent s'établir au Québec, et on ne doit jamais présumer que le fait d'offrir des services en français constitue, en lui-même, un obstacle à la qualité des services. Au contraire, le fait que des services de qualité soient offerts en français peut précisément consolider la place du français comme langue de convergence et donner un sens aux efforts consentis par les immigrants pour apprendre cette langue.

Les décisions de l'Office que l'employeur a invoquées au soutien de sa thèse doivent être situées dans le contexte que nous venons de décrire. Deux de ces décisions reconnaissaient la nécessité de l'exigence d'une langue autre que l'anglais, soit l'exigence de la langue chinoise dans le cas du *CLSC Saint-Louis du Parc* (n° 46-009, du 13 juillet 1979) et l'exigence de la langue italienne dans le cas de la *Caisse populaire Saint-Rémi de Montréal-Nord* (n° 46-116, du 26 février 1988) ; mais dans les deux cas cette exigence n'était imposée qu'à une seule réceptionniste, et non à une équipe d'accueil.

Quant aux décisions reconnaissant la nécessité de connaître l'anglais, on peut citer d'abord la seconde affaire *CLSC Saint-Louis-du-Parc* (n° 46-012, du 5 octobre 1979) : il ne s'agissait encore que d'un seul poste de téléphoniste, et on notera que la proportion des usagers faisant usage de l'anglais au téléphone était de 75%, ce qui est fort différent de la situation qui prévaut au CLSC Saint-Michel. Dans le cas de l'*Institut de Bio-endocrinologie* (n° 46-020, du 1^er^ août 1980), la preuve montrait que pas moins de 83% des usagers faisaient usage de l'anglais, ce qui est bien supérieur aux chiffres soumis dans la présente affaire. La décision sur l'*Institut Philippe-*

Pinel (n° 46-046, du 7 juillet 1982) ne visait qu'une seule personne occupant les fonctions de commis principal en psychiatrie, ayant à traiter avec des usagers présentant des problèmes d'une plus grande acuité que ceux qui s'adressent au CLSC Saint-Michel, et qui au surplus travaillait dans des locaux éloignés de l'Institut proprement dit. La décision sur *l'Office de la construction du Québec* (n° 46-050, du 1er octobre 1982) touchait deux téléphonistes-standardistes, mais ces deux personnes devaient recevoir tous les jours en moyenne 1 300 appels, et jusqu'à 2 400 en période de pointe, ce qui est bien supérieur à la moyenne de 600 appels dont on a fait état en l'occurrence. Enfin, la décision touchant le *CSS de l'Outaouais* (n° 46-051, du 1er octobre 1982) concernait quatre techniciens en assistance sociale exerçant leurs fonctions auprès d'enfants en difficulté, et il n'a pas paru indiqué à l'Office, vu cette circonstance, de s'ingérer dans l'organisation du travail sur une base linguistique.

Toutes ces décisions approuvant l'exigence de l'anglais par un employeur ont été rendues par l'Office avant l'entrée en vigueur de la « Loi 57 », qui a énoncé la présomption dont nous avons traité plus haut à l'endroit des candidats aux ordres professionnels qui ont obtenu un certificat d'études secondaires au Québec. Parmi les décisions citées par l'employeur, deux seulement approuvent l'exigence de l'anglais postérieurement à l'entrée en vigueur de ce régime en 1985-1986. Il s'agit du *Centre de réadaptation Cartier* (n° 46-092, du 28 août 1987) et de l'*Hôpital Sacré-Cœur* (n° 46-127, du 24 février 1989). Dans le premier cas, il s'agissait d'un poste d'éducateur auprès d'adolescents en difficulté hébergés dans un centre de transition, 30% d'entre eux étant des anglophones puisqu'ils provenaient en partie du CSS Ville-Marie. Dans le second, il s'agissait d'un poste de secrétaire médicale qui avait à donner des indications aux patients qui se présentaient au service de médecine nucléaire, situation qui pouvait compromettre l'exactitude du diagnostic s'ils comprenaient mal les directives, et cette secrétaire médicale avait également la tâche de dactylographier des articles techniques en langue anglaise pour des revues scientifiques.

La partie patronale a également cité une décision rendue par un arbitre, mais l'Office ne juge pas opportun de la commenter.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE :

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée comme condition d'admissibilité à un seul poste de commis intermédiaire à l'accueil, au CLSC Saint-Michel;

l'exigence de la connaissance d'une troisième langue n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité à l'ensemble de ces postes ;

ET DONNE ACTE DU RETRAIT DE L'EXIGENCE LINGUISTIQUE IMPOSÉE POUR LES POSTES D'AUXILIAIRES AUX ARCHIVES ET DU DÉSISTEMENT DE LA PARTIE SYNDICALE DANS CES DOSSIERS.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 98-46-227-04 DU 9 AVRIL 1998.

(S) M^ME NICOLE RENÉ

(S) M. FERNAND DAOUST

(S) M. COLIN LONGPRÉ

DOSSIER n° 46-290

SONT PRÉSENTS :

M^me^ Nicole René, présidente
M^me^ Nunzia Iavarone, membre
M. Fernand Daoust, membre

formant quorum.

Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 2948)

c/

Hôpital chinois de Montréal

Le 19 juin 1998

M^e^ Bruno Meloche représente l'employeur.
M^e^ Jacques Lamoureux représente le syndicat.

DÉCISION

Le 22 octobre 1997, le Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 2948) portait plainte auprès de l'Office de la langue française contre l'Hôpital chinois de Montréal, en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, concernant les exigences linguistiques imposées par l'employeur comme condition d'accès aux postes *d'infirmière ou d'infirmier chef d'équipe* (postes 346, 347 et 348). En l'occurrence, les avis de concours n'indiquaient pas la nature exacte de l'exigence linguistique, mais en réponse à une demande syndicale faite le 24 octobre, l'employeur indiquait comme suit la teneur de cette exigence, dans une lettre adressée à M^me^ Chantal Decelles, présidente du syndicat, en date du 27 octobre : « L'exigence pour les postes d'infirmières numéros 346 et 348 est de parler couramment le « toïsonnais » ou le cantonais. L'affichage numéro 347 est annulé ». Le 28 octobre, le Syndicat demandait à l'Office d'entendre cette affaire de manière prioritaire, et il justifiait sa demande dans les termes suivants :

> « En vous soumettant cette requête, nous voulons éviter que le climat de travail ne s'envenime davantage et que les travailleurs et

travailleuses syndiqués ne subissent aucun préjudice en raison des exigences faites par la direction de l'Hôpital. »

L'audience dans cette affaire a commencé le 16 février 1998 et s'est poursuivie le 26 février 1998.

On informe les membres de l'Office qu'un grief (réclamation syndicale) a été déposé devant un arbitre concernant le non-respect par l'employeur d'une entente conclue en 1994, qui avait précisément pour objet de délimiter les exigences linguistiques acceptables. Il est entendu que la question soumise à l'arbitre n'est pas la même et que sa décision n'aura pas pour effet de trancher le litige soumis à l'Office. L'Office considère que son rôle n'est pas d'appliquer cette entente ou celle qui l'avait précédée, ce qui appartient à l'arbitre comme interprète de la convention collective ; cependant, étant donné que les ententes intervenues dans le passé traitaient de questions connexes de celles qui sont aujourd'hui à débattre, et qui devront être tranchées par l'Office, cela paraît justifier que leur contenu soit examiné pour mieux comprendre les enjeux du présent litige. Les deux textes, celui du 19 novembre 1987 et celui du 25 mars 1994, ont donc été déposés formellement, sous réserve des objections de l'avocat de la partie patronale concernant leur valeur comme élément de preuve.

Le premier témoin de l'employeur est **M. Pierre Lalonde**, directeur général de l'Hôpital chinois de Montréal, confirmé dans ses fonctions par le Conseil d'administration en mai 1995 après une période intérimaire de quatorze mois. Auparavant, pendant plus de six ans, il avait exercé les fonctions de directeur des finances et du personnel. Il affirme que le rôle de l'établissement est de prodiguer des soins de longue durée à une clientèle essentiellement chinoise ou originaire du Sud-Est asiatique. L'Hôpital a été fondé en 1918, par Mère Marie du Saint-Esprit, au moment de l'épidémie d'influenza ; fermé l'année suivante, il fut rouvert en 1920 sur l'initiative de la communauté chinoise dans un immeuble de la rue de la Gauchetière, où il a poursuivi ses activités jusqu'en 1963 sous la direction des Soeurs de l'Immaculée-Conception; fermé pour vétusté, il a été relocalisé rue Saint-Denis, où il se trouve depuis 1965. Par la suite, le ministère de la Santé et des Services sociaux lui a confié une vocation de soins prolongés, et sa capacité a été augmentée en 1979 de 65 lits à 108 lits, partagés depuis cette date entre 64 lits d'hôpital de soins prolongés et 44 lits de centre d'accueil. Concernant l'historique et la vocation de l'hôpital, l'employeur dépose une brochure produite en 1990, à l'occasion de la dernière campagne de financement. Il en ressort qu'il s'agit d'un établissement public, et qu'un nouvel immeuble est actuellement en construction ; il sera situé à l'intérieur même du quartier chinois, les travaux ayant débuté effectivement en juillet 1997.

Le Conseil d'administration est composé de seize personnes, dont douze membres d'origine chinoise, un membre d'origine sino-vietnamienne et un membre d'origine vietnamienne. La Fondation de l'Hôpital chinois a été créée en 1972 ; elle a un représentant au sein du Conseil d'administration, et elle est « presque exclusivement animée par des membres de la communauté chinoise ». L'Hôpital est reconnu par l'Office de la langue française, au sens de l'article 29.1 de la *Charte de la langue française*, comme fournissant ses services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français et bénéficie à cet égard d'un régime particulier prévu par la loi, qui

lui permet d'avoir une dénomination bilingue, d'utiliser le français et une autre langue dans l'affichage administratif (avec prédominance du français), et de rédiger les communications internes dans une autre langue. Sont admises à l'hôpital les personnes âgées en perte d'autonomie fonctionnelle ; les patients sont sélectionnés par la Régie régionale de la santé et sont, « à moins de demande spéciale », tous d'origine asiatique depuis une vingtaine d'années. Il y a aussi une clinique externe, dont la clientèle est aussi d'origine chinoise ou asiatique et se présente seulement sur rendez-vous.

Les deux postes faisant l'objet du litige visant des fonctions exercées au deuxième étage de l'hôpital, c'est-à-dire dans la partie de l'établissement consacrée aux soins prolongés gériatriques (64 lits), on dépose devant les membres de l'Office un croquis très détaillé représentant la disposition des chambres, avec l'indication de la langue parlée par les personnes occupant chacun des lits dans chacune des chambres, en date de septembre 1997. Divers professionnels ainsi que le service d'admission ont été consultés pour confectionner cette liste et déterminer la langue maternelle des patients. Ces patients de la catégorie « soins prolongés » ont droit, selon les normes en vigueur, à une visite médicale par semaine, sauf urgence. Ils requièrent plus de soins que les patients de la catégorie « centre d'accueil » hébergés à l'étage supérieur, qui reçoivent une visite médicale mensuelle. Il n'y a pas de médecin qui exerce à temps complet à l'hôpital.

Quant au profil des occupants du centre d'hébergement, au deuxième étage, l'examen du tableau déposé par l'employeur (pièce P-12) permet de constater par exemple qu'en 1987 il n'y avait que 11% des patients qui étaient nés au Québec, et 89% outre-mer ; au 1er mars 1997, 4% étaient nés au Québec, 96% étaient nés outre-mer. Ainsi, à cette date, 43 patients sur 64, au deuxième étage, étaient nés en Chine, 14 étaient originaires du Vietnam, dont un certain nombre parlent aussi une langue chinoise ; les autres étaient nés ailleurs qu'en Chine ou au Vietnam. Toutefois, même pour les Chinois, qu'ils soient nés en Chine ou ailleurs, cette origine commune recouvre en fait une certaine diversité linguistique, comme la pièce P-12 l'indique clairement : les patients d'origine chinoise appartiennent en réalité à plusieurs groupes linguistiques et parlent le « toïsonnais » (23), le cantonais (14), le mandarin (2), le « chew chow » (8), et le hakka (3). Enfin, 22 patients parlent plus d'une langue, mais le document déposé par l'employeur ne précise pas lesquelles. En 1997, 73% des bénéficiaires étaient des femmes. L'organisation des soins tient compte de la culture des patients, des traditions chinoises notamment, et on souligne les fêtes traditionnelles. Le régime alimentaire est également adapté, ainsi que les pratiques religieuses. On ne connaît pas d'autre établissement du même genre destiné à la communauté chinoise dans la région montréalaise, ni au Québec. Cet établissement, dit M. Lalonde, a véritablement une vocation culturelle particulière pour cette communauté.

Les deux postes en litige ont été affichés à la suite d'une modification dans l'organisation du travail du quart de jour, en raison du départ à la retraite ou de la réaffectation de quatre personnes en poste au deuxième étage, trois d'entre elles ayant décidé d'accepter les offres faites par le gouvernement (début juillet 1997) dans le cadre du programme de départs volontaires, et une quatrième étant réaffectée dans un autre service. Parmi les quatre personnes, deux parlaient couramment le cantonais ou le « toïsonnais », et deux avaient réussi le test imposé par l'employeur (ces deux personnes

occupaient conjointement un poste de sept jours par semaine, en alternance sur une base de quatorze jours, soit quatre jours la première semaine, et trois la semaine suivante). À ces départs se sont ajoutés les effets des coupures budgétaires annoncées par la Régie régionale, qui imposaient la réduction des heures de travail des infirmières du deuxième étage. Les visites médicales n'ayant pas lieu pendant la fin de semaine, on a donc décidé de compter à l'avenir sur la présence d'une seule infirmière le samedi et le dimanche, et d'épargner ainsi l'équivalent de deux jours par semaine.

Ce contexte budgétaire explique pourquoi les personnes devant combler les deux postes en litige n'étaient pas à proprement parler destinées à remplacer les infirmières ayant pris leur retraite.

L'exigence linguistique imposée par l'employeur se justifie, aux dires de M. Lalonde, par le fait que les personnes qui parlent le cantonais comprennent le « toïsonnais », et vice versa, de telle sorte qu'on répondrait de cette façon à plus de 60% aux exigences définies par le profil linguistique des usagers. Toutefois, M[e] Lamoureux, au nom de la partie syndicale, s'est inscrit en faux contre cette assertion, aucune preuve ne venant l'étayer. De plus, M. Lalonde n'a pas pu préciser combien de patients sont tout à fait incapables de s'exprimer dans quelque langue que ce soit. Il admet que 22 patients parlent « plus d'une langue », mais ne peut dire quelles sont ces langues. En réponse à une autre question, il confirme que de 1992 à 1997, le nombre de patients s'exprimant en cantonais a diminué de 11% (7% pour le « toïsonnais »).

Au nom du syndicat, M[e] Lamoureux dépose une lettre que M. Lalonde, alors directeur du personnel, avait adressée à un fonctionnaire de l'Office le 13 janvier 1983, concernant les exigences linguistiques imposées à cette époque pour le poste de physiothérapeute. Cette lettre comportait la mention suivante : « notre conseil d'administration a jugé qu'il est essentiel qu'au moins un employé du service puisse parler le chinois afin que les instructions soient comprises par les bénéficiaires pour leur être utiles. » La partie syndicale vise ainsi à faire ressortir le fait que l'employeur a aujourd'hui des exigences accrues, soit deux infirmières qui parlent couramment la langue chinoise. Malgré les objections de l'avocat de la partie patronale, qui craignait d'étendre le débat de manière excessive, l'Office a tout de même décidé d'accepter le dépôt de ce document, et d'une autre lettre adressée à l'Office par M. Lalonde en 1986 et qui comportait un énoncé similaire. L'Office a estimé que le contenu de ces deux lettres, quoique éclairant quant au contexte, ne peut être retenu en preuve quant au litige dont il est saisi, puisqu'elles traitaient d'autres postes et d'autres services dans l'établissement. Il ne peut certainement pas se prononcer *a posteriori*, et n'entend pas le faire, sur la validité des décisions patronales prises il y a plusieurs années.

Le second témoin de l'employeur est **M[me] Murielle Rodrigue**, infirmière à la retraite, qui occupait, jusqu'au 24 octobre 1997, le poste de directrice des soins à l'Hôpital chinois de Montréal. À ce titre, elle était responsable de la qualité des soins infirmiers dispensés par l'établissement. Pour le quart de jour, l'ensemble des services au deuxième étage sont placés sous la responsabilité d'une infirmière-chef, de qui relèvent deux infirmières chefs d'équipe responsables chacune de 32 patients. L'infirmière chef d'équipe, à son tour, dirige un groupe formé de deux infirmières auxiliaires et de quatre préposés aux bénéficiaires. M[me] Rodrigue affirme que l'âge moyen des patients, au

moment de leur admission, est de 80 ans. Leur âge moyen au décès est de 86 ans. Les patients sont en lourde perte d'autonomie, et une cinquantaine d'entre eux ont des troubles cognitifs (perte de mémoire, errance, mutisme...). M^me^ Rodrigue affirme que cela exige que l'on communique avec eux autant que possible dans leur langue maternelle, qui est la langue qu'ils conservent le plus longtemps lorsque leurs facultés sont atteintes. Cela permettrait notamment des activités d'éveil auprès des patients. La communication peut aussi revêtir un aspect thérapeutique : ainsi, un ou deux mois avant le décès, quand on doit administrer des médicaments dans le cadre des soins palliatifs, il faut évaluer l'état du patient pour déterminer la dose de morphine, par exemple. Certains médicaments ne peuvent être administrés que par l'infirmière, selon les règles en vigueur. Le médecin n'est pas sur place et s'en remet souvent à l'appréciation de l'infirmière qui communique avec lui par téléphone, tant pour la médication d'ailleurs que pour le diagnostic.

Enfin, l'infirmière doit communiquer avec la famille, autant que possible dans la langue de celle-ci, par exemple concernant le régime alimentaire du patient, quand il faut demander aux proches de s'abstenir d'apporter de la nourriture de l'extérieur, ou pour ce qui a trait aux décisions touchant les soins palliatifs. En effet, beaucoup de proches des patients ne parlent ni le français ni l'anglais. Bref, M^me^ Rodrigue affirme que l'infirmière chef d'équipe est la première responsable des soins. Elle estime que cette chef d'équipe consacre de dix à quinze minutes par jour à chacun des patients, du moins pour les soins de routine, pour lesquels, en règle générale, elle est accompagnée d'un autre membre de l'équipe. Donc, si on tient compte du nombre des patients, la moitié du temps de l'infirmière chef d'équipe serait consacré aux contacts avec les patients. Selon les normes en vigueur, et en tenant compte de toutes les catégories de personnel, chaque patient peut recevoir en moyenne entre deux heures et demie et trois heures de soins par jour.

M^me^ Judy Jong témoigne ensuite à la demande de la partie syndicale. Elle occupe les fonctions d'infirmière auxiliaire au deuxième étage, depuis 15 ans. Elle parle l'anglais et le français. Pour ce qui est de l'organisation des équipes soignantes, elle confirme essentiellement les témoignages déjà entendus, et donne certains renseignements complémentaires concernant la rotation des équipes. Elle décrit les traitements qu'elle prodigue aux patients à compter du début de sa journée de travail normale : hygiène, repas, etc. Ce sont les infirmières auxiliaires qui s'en chargent, accompagnées à l'occasion de l'infirmière chef d'équipe. Elle décrit le rôle de cette dernière comme celui d'une guide, qui vérifie les soins et leurs résultats, qui administre la médication au début de la journée, et participe aux visites médicales environ trois fois par semaine. Chaque médecin suit un certain nombre de patients dont les noms sont inscrits sur une liste dressée par l'infirmière chef d'équipe, où figurent des indications sur l'état des patients.

Quoique M^me^ Jong ne parle ni le cantonais ni le « toïsonnais » (quelques mots, dit-elle), elle affirme n'avoir jamais eu de problèmes de communication avec les patients, « parce qu'il y a toujours quelqu'un pour traduire ou assister ». En ce qui a trait aux urgences, elle affirme que c'est la responsabilité du médecin de décider si un patient sera transféré dans un autre établissement, comme l'hôpital Jean-Talon ou le Royal Victoria. Elle explique l'état de la situation concernant l'aptitude des patients à communiquer : à l'aide d'une liste qu'elle a confectionnée à cette fin (pièce P-17), elle affirme que 19

patients ne parlent pas du tout, et que 14 d'entre eux parlent « peu » ou « très peu ». De plus, on cite le cas d'une personne en particulier, hospitalisée depuis au moins douze ans, avec qui on communique par l'entremise d'une sorte de tableau, élaboré par le service d'ergothérapie, et comportant environ 180 pictogrammes chinois que l'on montre du doigt pour se faire comprendre.

En réponse à une question, elle décrit de façon détaillée les plages horaires qu'elle consacre aux patients au cours d'une journée normale, d'où il ressort qu'elle passe environ quatre heures par jour avec les patients, parfois seule, parfois accompagnée d'un préposé. Elle affirme que pendant le quart de jour, et même au sein de son équipe, il y a toujours quelqu'un qui parle « cantonais », mais elle ne donne pas de réponse précise à la question sur la langue « toïsonnaise ». Elle identifie sur une liste (pièce P-15) le nom de sept personnes qui parlent cantonais au sein du personnel du quart de jour : infirmières (2), infirmière auxiliaire, préposés (4, dont l'un est aussi préposé aux cuisines).

M. Maurice Boisvert, conseiller syndical, a témoigné en dernier lieu. Il a donné certaines indications concernant la durée des conventions collectives et la durée de validité de l'entente de 1994.

L'avocat de l'employeur, M^e^ Bruno Meloche, a fait remarquer aux membres de l'Office que cet établissement hospitalier doit assumer une vocation particulière, et que l'Office lui a justement accordé la reconnaissance prévue par l'article 29.1 de la *Charte de la langue française* pour les organismes qui sont au service d'une population en majorité d'une autre langue que le français. La communication avec les patients en langue chinoise est essentielle pour assumer cette mission. Avec les départs de trois infirmières, et la réaffectation d'une quatrième à un poste de remplacement, il faut aujourd'hui assurer les services aux patients en ne comptant que sur trois postes au lieu de quatre. Pour maintenir la qualité de services telle qu'elle était avant ces départs, l'employeur a jugé essentiel d'imposer aux candidats à ces deux postes d'infirmières chefs d'équipe de « parler couramment » le cantonais ou le « toïsonnais ». S'appuyant sur le témoignage de M^me^ Rodrigue, M^e^ Meloche insiste sur l'état de santé fragile des patients, sur leurs problèmes cognitifs, leur perte d'autonomie ; l'infirmière chef d'équipe est la plaque tournante entre le domaine médical et l'administration des soins. Quant au témoignage de M^me^ Jong, l'employeur cherche à en atténuer la portée ; étant infirmière auxiliaire, elle doit faire appel à l'infirmière en cas d'urgence ou dès qu'une situation anormale se présente ; c'est aussi l'infirmière qui doit assurer la stabilisation ou l'orientation et le délai d'intervention est très bref ; enfin, elle est responsable de la situation diagnostique et de la distribution des médicaments.

Sur le plan juridique, l'employeur a invoqué les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, dont l'article 5 énonce que « toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée », et dont l'article 171 fait état des obligations imposées aux conseils d'administration en ce qui a trait aux priorités à établir, qui doivent tenir compte des « particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles et socio-économiques des usagers... » Il fait état du Préambule de la *Charte de la langue française*, qu'il faut lire en conjonction avec son

article 29.1, et il cite notamment le *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, dont l'article 3.01.04 énonce que :

> « Le professionnel en soins infirmiers doit chercher à établir une relation de confiance mutuelle entre lui-même et son client. À cette fin, il doit notamment :
>
> s'abstenir d'exercer sa profession d'une façon impersonnelle ; et
> respecter l'échelle de valeurs et les convictions personnelles de son client. »

Ces règles découlent de la définition même de la profession, prévue par l'article 36 de la *Loi sur les infirmières et les infirmiers*:

> « Constitue l'exercice de la profession d'infirmière ou d'infirmier tout acte qui a pour objet d'identifier les besoins de santé des personnes, de contribuer aux méthodes de diagnostic, de prodiguer et contrôler les soins infirmiers que requièrent la promotion de la santé, la prévention de la maladie, le traitement et la réadaptation, ainsi que le fait de prodiguer des soins selon une ordonnance médicale. »

À ces principes s'ajoutent les garanties fondamentales prévues par la *Charte des droits et libertés de la personne*, dont l'article 43 énonce que « les personnes appartenant à des minorités ethniques ont le droit de maintenir et de faire progresser leur propre vie culturelle avec les autres membres de leur groupe ». Divers instruments internationaux et recommandations de l'Organisation des Nations Unies prévoient des dispositions touchant à la protection des personnes âgées qui vivent en institution, dont la qualité de vie doit être préservée et dont la dignité doit être respectée. À ce propos, M[e] Meloche a cité un extrait de la décision du Tribunal des droits de la personne rendue dans l'affaire *Brzozowski* (1994 R.J.Q. p. 1462 à 1470), qui fait état de ces principes et de leur intégration dans l'appareil normatif des services de santé au Québec. Il cite enfin plusieurs décisions rendues dans le passé par l'Office de la langue française dans le domaine de la santé et des services sociaux, pour conclure que l'exigence linguistique de l'employeur se situe dans le cadre des principes qu'elles définissent.

Pour sa part, M[e] Jacques Lamoureux, au nom de la partie syndicale, soutient que la tâche principale de l'infirmière chef d'équipe n'est pas de s'occuper des patients ; ce rôle revient plutôt à l'infirmière auxiliaire ou au médecin, et en cas d'urgence, les signes vitaux des malades importent plus que la langue qu'ils parlent. Ce n'est pas non plus le rôle de l'infirmière chef d'équipe de communiquer avec les familles, contrairement à ce qu'a affirmé M[me] Rodrigue dans son témoignage ; le vécu quotidien du service, tel qu'il est décrit par l'infirmière auxiliaire, M[me] Judy Jong, est tout autre, et il permet de comprendre que les problèmes de communication que l'employeur prétend régler ou prévenir sont en fait inexistants. De plus, alléguant les ententes intervenues avec l'employeur, M[e] Lamoureux estime que ces ententes ont véritablement défini et délimité les exigences linguistiques nécessaires pour une communication efficace avec les patients, notamment en ce qui concerne les travailleurs sociaux, physiothérapeutes et

ergothérapeutes, et il estime en outre que le profil linguistique des patients ne justifie pas une telle augmentation du degré de connaissance exigé par l'employeur.

Quant aux aspects juridiques, Me Lamoureux souligne que ce qui est prévu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ce sont des droits au bénéfice des anglophones, et la loi ne confère pas spécifiquement d'autres droits linguistiques. L'article 46 de la *Charte de la langue française* impose un critère de nécessité, qui, selon la définition normale et habituelle de ce terme, ne correspond pas à la nature de la preuve établie par l'employeur dans la présente affaire. D'ailleurs, quant au degré de preuve qui permet de justifier une atteinte au droit à l'égalité des salariés, Me Lamoureux invoque les deux décisions rendues par le Tribunal des droits de la personne en 1992 et en 1996 concernant la sexualisation des postes dans les établissements de soins prolongés (*Lyse Dufour c. Centre hospitalier Saint-Joseph-de-la-Malbaie*, 1992 R.J.Q. 825 à 852, et *Commission des droits de la personne du Québec c. Centre d'accueil Villa Plaisance*, 1996 R.J.Q. 511 à 535). Il soutient enfin qu'il n'y a aucune preuve que les patients se soient plaints de la qualité des soins, et qu'il n'y a pas eu d'évaluation réelle des besoins des résidents permettant de satisfaire au critère de proportionnalité défini par ces deux décisions.

L'Office a reconnu l'importance de la dimension linguistique, en matière de soins de santé, dans plusieurs décisions antérieures, décisions que l'employeur invoque évidemment à l'appui de sa position. Dans la grande majorité des cas concernant des établissements de santé et de services sociaux, l'Office a en effet reconnu la nécessité d'imposer la connaissance d'une autre langue comme condition d'accès à un poste. La plupart de ces décisions concernaient des services en langue anglaise, et elles sont même antérieures au 7 janvier 1987, date d'entrée en vigueur de la Loi 142 (L.Q. 1986, c. 106), qui a garanti aux personnes d'expression anglaise des services dans leur langue. L'une de ces décisions, d'ailleurs très ancienne (*CLSC Saint-Louis du Parc*, n° 46-009, 13 juillet 1979), concernait même les services « en langue chinoise ». De plus, il est évident que la *Charte de la langue française* reconnaît elle-même un tel lien entre la qualité des soins et la capacité de communication avec les patients dans leur langue, puisqu'elle impose aux candidats aux ordres professionnels, au Québec, d'avoir du français une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession.

Mais il ne suffit pas d'établir un tel principe, que ce soit à l'égard du français ou d'autres langues. La promotion du statut de la langue française est élevée par le Préambule de la *Charte de la langue française* au rang d'une valeur fondamentale de la société québécoise. Le droit à des services publics en français a par conséquent un certain caractère d'ordre public. Or, même dans ce cas, la loi n'a pas prévu que les personnes qui dispensent ces services de santé doivent parler couramment le français. Tout d'abord, et l'Office l'a souligné dans sa décision récente concernant le *CLSC Saint-Michel* (n° 46-227, du 9 avril 1998), les examens administrés par l'Office ne visent pas à garantir un niveau aussi élevé de compétence linguistique en français. De plus, et cela a été bien mis en lumière dans la décision que nous venons de citer, la loi prévoit certaines exemptions, parmi lesquelles, depuis une modification effective à partir de l'année scolaire 1985-1986 mais adoptée dès 1983, est le fait d'avoir obtenu un diplôme secondaire au Québec, étant donné que le français fait partie des exigences du régime

pédagogique, comme le prévoit du reste l'article 84 de la *Charte de la langue française* : « Aucun certificat de fin d'études secondaires ne peut être délivré à l'élève qui n'a du français, parlé et écrit, la connaissance exigée par les programmes du ministère de l'Éducation ». Dans ces deux cas, on vise en somme une connaissance fonctionnelle du français, mais on ne peut certainement pas parler d'un niveau de connaissance correspondant à celui d'une personne qui « parle couramment » le français.

Quant aux autres obligations d'ordre linguistique qui découleraient de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, et que l'employeur présente comme un corollaire de la qualité des soins, il faut noter que l'intensité de l'obligation faite à cet établissement en particulier, en matière de services dispensés à la communauté chinoise, n'est pas la même que celle que la loi impose à d'autres établissements pour les services fournis aux personnes d'expression anglaise. Comme M^e^ Lamoureux l'a souligné à juste titre, le seul groupe linguistique minoritaire, au Québec, qui ait un droit expressément reconnu à des services dans sa propre langue, est le groupe anglophone. Le législateur n'ayant pas jugé bon d'étendre davantage ces garanties, l'Office ne peut admettre l'existence d'un droit fondamental de chacun des usagers des services de santé d'être accueilli ou soigné dans sa propre langue. Pour les citoyens qui parlent une autre langue que l'anglais, ces droits ne sont pas définis avec précision et ne peuvent avoir le caractère contraignant des droits reconnus à la majorité francophone et à la minorité anglophone.

Le rôle confié à l'Office, en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, est d'établir un équilibre entre les services à offrir dans d'autres langues et les obligations qui en découlent pour les salariés du domaine de la santé, en tenant compte du cadre législatif en vigueur au Québec, et notamment du droit fondamental des salariés de travailler en français, garanti par l'article 4 de cette Charte. Ayant délibéré sur la base des faits mis en preuve et à la lumière du critère de nécessité énoncé par l'article 46, l'Office en arrive à la conclusion que l'exigence linguistique formulée par l'employeur, soit de « parler couramment » le cantonais ou le « toïsonnais », est trop élevée et par conséquent non justifiée. Cette exigence, notons-le, a trait à la fois au degré de connaissance recherché et au statut privilégié reconnu à ces deux langues dans l'établissement.

Concernant les caractéristiques linguistiques des patients, la preuve soumise nous impose une appréciation nuancée de la situation. Les chiffres (pièces P-10 et P-17) indiquent que tous les patients, sauf deux, sont de langue « vietnamienne » ou de langue « chinoise ». Mais la clientèle « de langue chinoise » n'est pas aussi homogène qu'on pourrait le croire, et, comme on l'a vu plus haut, ces patients parlent en fait plusieurs langues différentes, dont le mandarin, le vietnamien, le taïwanais, le « chew chow », le hakka. Il est vrai que, selon la pièce P-12, 37 patients « de langue chinoise », sur un total de 50, parlent soit le cantonais, soit le « toïsonnais », mais les chiffres révèlent aussi que le nombre de patients de l'une ou l'autre langue est en décroissance depuis 1992. À ce propos, il n'a pas été établi qu'il y ait véritablement intercompréhension entre les locuteurs des deux groupes, malgré le témoignage de M. Lalonde, et d'ailleurs l'avocat de la partie syndicale s'est formellement opposé à ce que l'Office admette cette assertion comme démontrée. On sait également que les patients d'origine vietnamienne ou sino-vietnamienne comprennent en général le français. Certes, les anciennes titulaires

de ces deux postes parlaient couramment le cantonais ou le « toïsonnais ». Mais le fait que ces personnes aient eu de telles aptitudes particulières ne constitue en rien une preuve de la nécessité de parler couramment ces langues pour accomplir leurs tâches, et on ne peut affirmer pour autant que l'infirmière chef d'équipe se trouve véritablement en contact avec les patients dans une mesure suffisante pour justifier une exigence d'un niveau aussi élevé, même en cas d'urgence.

En effet, la nature des tâches exercées par l'infirmière chef d'équipe n'a pas un rapport direct avec cette exigence linguistique. Même si elle consacre la moitié de son temps aux contacts avec les patients (selon le témoignage de M^me^ Rodrigue qui n'a pas été contredit sur ce point), l'Office a tout de même noté qu'elle n'est généralement pas seule avec les patients. De plus, les contacts avec les familles paraissent relever tout autant de sa responsabilité de chef d'équipe que de celle de l'infirmière-chef (chef d'unité) ou de celle des travailleurs sociaux. Sur ce point, l'Office n'a pas été convaincu par le témoignage de M^me^ Rodrigue, dont la préoccupation fort compréhensible pour la qualité des soins l'amène peut-être trop rapidement à conclure que l'infirmière chef d'équipe ne peut faire son travail sans parler couramment les deux langues en question. Il faut garder à l'esprit le fait que le rôle de cette chef d'équipe est surtout de coordonner le travail des auxiliaires et des préposés du deuxième étage, parmi lesquels se trouvent 21 personnes aptes à communiquer avec les patients en cantonais ou en « toïsonnais », sans compter les huit personnes qui ont réussi le test maison imposé par l'employeur. M^e^ Lamoureux a déposé à ce propos un document fort complet (pièce P-15) où figurent les noms des membres du personnel (à titre permanent, temporaire ou occasionnel) qui parlent couramment l'une ou l'autre de ces langues, ou qui ont réussi cet examen.

Enfin, nous sommes d'avis que l'employeur pourrait prendre d'autres moyens qu'une telle exigence linguistique à l'embauche pour répondre à ses préoccupations en matière de communication avec les patients, étant donné que le fait d'imposer un critère de sélection éliminatoire est le plus pénalisant pour les salariés. D'ailleurs, d'autres moyens existent et ont été largement utilisés dans le passé. Il est possible, selon la preuve soumise, de tabler sur la connaissance des langues cantonaise ou « toïsonnaise » par une partie du personnel, pour tenir compte de la dimension linguistique du service. Ces faits ressortent nettement du contenu des ententes de 1987 et de 1994, qui n'ont été déposées qu'en dépit des objections formulées par l'avocat de la partie patronale. Or, l'employeur a lui-même déposé une décision arbitrale (grief n° 92-02, décision rendue par l'arbitre Marc Boisvert le 27 janvier 1994), qui reconnaissait la nécessité de parler « la langue des bénéficiaires » pour un poste d'infirmière au centre d'accueil ; mais cette décision traitait aussi en profondeur du contenu et de la portée juridique de l'entente intervenue en 1987. L'Office peut difficilement ignorer le contenu de cette entente, qui est commentée et discutée dans une décision arbitrale dont l'employeur lui demande de prendre connaissance. De plus, il faut rappeler que c'est précisément la signature de l'entente du 19 novembre 1987 qui a permis le désistement du syndicat dans deux autres recours inscrits devant l'Office en vertu de l'article 46 (n° 46-093 et n° 46-111).

Le syndicat invoque de son côté le fait que d'autres membres du personnel peuvent en permanence fournir un service dans les langues cantonaise ou « toïsonnaise », ce qui revient, sinon à admettre implicitement que l'employeur pourrait imposer une exigence pour ces postes, du moins à reconnaître de manière générale

l'importance des aptitudes linguistiques du personnel dans la qualité des soins. D'ailleurs, la contestation syndicale porte précisément sur le degré d'exigence formulé par l'employeur, toute l'argumentation de l'avocat syndical était orientée en ce sens, et l'historique de la situation linguistique au sein de l'établissement (reflétée notamment par les deux ententes successives conclues à ce sujet en 1987 et en 1994) montre que le syndicat accepte de fait la nécessité d'une certaine connaissance par le personnel des langues pratiquées par les pensionnaires. Toutefois, l'Office se refuse à rendre une décision par laquelle il déterminerait lui-même le niveau de compétence linguistique nécessaire, la preuve soumise par l'employeur ne lui permettant pas de le faire.

En outre, l'Office aurait pu ainsi donner l'impression de chercher à remettre en vigueur, par une voie détournée, le contenu des ententes conclues antérieurement, alors qu'une décision arbitrale (*voir plus haut*) a déjà traité abondamment de ce problème pour ce qui est de l'entente de 1987, et qu'un autre arbitre est justement appelé à se prononcer sur une question similaire soumise par le syndicat qui allègue le non-respect par l'employeur de l'entente de mars 1994. Donc, l'Office se bornera ici à constater, tout comme le syndicat, qu'une certaine pratique des langues connues par les patients est nécessaire, mais il n'en conclut pas moins que l'employeur ne peut exiger que les candidats aux deux postes en litige parlent couramment l'une ou l'autre de ces langues. Enfin, la présente décision ne visant que les deux postes d'infirmières chef d'équipe qui étaient visés par la plainte, l'Office s'abstient de porter quelque jugement que ce soit, explicite ou implicite, sur les exigences en vigueur pour d'autres postes, que ces exigences soient imposées unilatéralement par l'employeur ou qu'elles résultent d'ententes entre l'employeur et le syndicat.

Le procureur syndical a déposé deux décisions rendues par le Tribunal des droits de la personne (*voir plus haut*) concernant le caractère discriminatoire d'une politique de sexualisation des postes pour les infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires dans les centres de soins prolongés gériatriques. La seconde de ces décisions avait été invoquée par un syndicat dans une autre affaire ayant fait l'objet d'une décision de l'Office (*Syndicat des employé(e)s du CSSMM (FAS-CSN) c. Centre jeunesse de Laval*, n° 46-247-265, 13 décembre 1996). Notons que le procureur a allégué ici un manquement au critère de proportionnalité, mais il n'a pas soutenu qu'il y avait absence complète de lien rationnel. La distinction a son importance, mais quoi qu'il en soit, l'Office ne peut que réitérer ce qu'il affirmait dans sa décision de 1996 : nous ne croyons pas qu'on puisse ainsi établir un parallèle entre le droit à des services de santé dans une langue quelconque et le droit d'une personne de recevoir des soins intimes d'une personne du même sexe, considéré comme un corollaire du droit à la dignité ; mais ces deux décisions du Tribunal des droits de la personne montrent tout de même à quel point il est important d'examiner les modalités de l'organisation du travail pour juger d'une atteinte éventuelle aux droits des salariés.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE :

l'exigence de parler couramment la langue cantonaise ou « toïsonnaise » est trop élevée et par conséquent n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité au poste d'infirmière (ou d'infirmier) chef d'équipe, au service des soins prolongés de l'Hôpital chinois de Montréal.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 98-46-290-05 DU 19 JUIN 1998.

(S) M^ME NICOLE RENÉ

(S) M^ME NUNZIA IAVARONE

(S) M. FERNAND DAOUST